Panamá, 19 de octubre de 2026
UFINET PANAMÁ 318/2026

Licenciada
Zelmar Rodríguez Crespo
Administradora General
Autoridad Nacional de Servicios Públicos
E. S. D.

Asunto: Observaciones a la Consulta Pública No. 011-26 sobre la propuesta de modificación y consolidación normativa del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211).

Estimada Licenciada Rodríguez:

Nosotros, Ufinet Panamá, S.A., en su condición de concesionaria del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211), nos dirigimos respetuosamente a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) en atención a la Consulta Pública No. 011-26, mediante la cual se somete a consideración la propuesta de modificación y consolidación de las disposiciones aplicables a dicho servicio.

Agradecemos a la ASEP el esfuerzo de revisión y consolidación normativa, así como la oportunidad de participar en este proceso. Compartimos el objetivo de fortalecer la calidad de los servicios, la transparencia y la eficacia de los mecanismos de supervisión. Nuestras observaciones procuran contribuir a que el texto definitivo sea claro, técnicamente aplicable y proporcional a las distintas modalidades de prestación del servicio.

En atención a lo expuesto, presentamos las siguientes observaciones:

I. Consideraciones generales sobre el modelo de negocio de Ufinet

La operación de Ufinet se desarrolla principalmente bajo un modelo de "carrier de carriers", mediante el cual proporciona infraestructura, conectividad y soluciones de telecomunicaciones a operadores locales, proveedores de servicios de Internet (ISP), carriers regionales y globales, plataformas OTT e hiperescaladores, así como a clientes corporativos y entidades gubernamentales. Por tanto, su actividad no se centra en la comercialización masiva de planes residenciales estandarizados al público, sino en servicios predominantemente mayoristas y corporativos, cuya configuración responde a las necesidades técnicas y comerciales de cada cliente. Estas relaciones pueden comprender diferentes capacidades, rutas, puntos de entrega, esquemas de redundancia, niveles de disponibilidad y compromisos de servicio, que se definen de forma individual y se documentan, según corresponda, en contratos marco, órdenes

de servicio, anexos técnicos y Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA). De igual manera, la atención de incidencias y los mantenimientos se gestionan habitualmente mediante canales técnicos especializados y contactos operativos designados por cada cliente.

En este contexto, solicitamos respetuosamente que la evaluación y redacción definitiva de las obligaciones considere la naturaleza del servicio efectivamente prestado, el segmento de red involucrado, el ámbito de control del concesionario y la posibilidad real de medir, reportar o publicar la información de manera útil. Esta solicitud no pretende desconocer los objetivos de calidad ni excluir a Ufinet del marco regulatorio aplicable, sino promover reglas diferenciadas cuando la aplicación uniforme de obligaciones concebidas para servicios masivos no resulte adecuada a una oferta mayorista o corporativa.

II. Carga regulatoria y proporcionalidad

La propuesta de modificación incorpora nuevas obligaciones en materia de medición, monitoreo, generación y remisión periódica de reportes e informes, publicación de información e implementación de herramientas, que implicarían adecuaciones en los procesos, sistemas y recursos operativos de Ufinet Panamá, S.A. Estas exigencias representan una carga regulatoria adicional respecto de las obligaciones actualmente aplicables, particularmente en lo relativo a la elaboración y presentación de información periódica que, bajo el marco vigente, no se requiere en los mismos términos y con el alcance planteado en la propuesta.

A la luz de las características operativas descritas en el apartado anterior, corresponde valorar el alcance de las nuevas obligaciones de reporte y las adecuaciones que requerirían, en atención al desempeño acreditado por Ufinet y a la naturaleza de sus servicios. Nuestra modalidad de prestación difiere de la de los concesionarios enfocados en el mercado masivo de usuarios finales, tanto por la naturaleza de los servicios ofrecidos como por las características de la gestión de red y de las relaciones contractuales con sus clientes.

Asimismo, Ufinet mantiene niveles de disponibilidad de red superiores a los mínimos exigidos por la regulación actualmente vigente. Por consiguiente, consideramos pertinente que la incorporación de nuevas obligaciones de medición y reporte tome en consideración el desempeño efectivamente acreditado por cada concesionario, de manera que las cargas operativas, técnicas y económicas asociadas guarden una relación razonable con los objetivos de supervisión y control perseguidos por la Autoridad.

Si bien el artículo 1 de la propuesta contempla excepciones a las obligaciones de medición, cálculo y reporte de los indicadores de calidad para determinados supuestos —incluidos los servicios sujetos a

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)-, bajo las condiciones previstas, dichas excepciones no eximen del cumplimiento de las restantes disposiciones del reglamento. Por ello, estimamos conveniente que la ASEP valore la incorporación de criterios adicionales de proporcionalidad que permitan considerar las particularidades del modelo de negocio, la naturaleza de los servicios y los niveles de disponibilidad y calidad sostenidos y verificables de cada concesionario.

En virtud de lo anterior, solicitamos que, durante la evaluación de la propuesta, se considere la posibilidad de adecuar el alcance y la periodicidad de las obligaciones de medición y reporte atendiendo a las características particulares de los distintos modelos de prestación del servicio y al desempeño acreditado por los concesionarios.

III. Observaciones específicas a los numerales 3.8 y 3.9

1. Numeral 3.8 - Contrato de prestación del servicio y factura

Ufinet reconoce la importancia de que las condiciones de cada servicio contratado queden documentadas de forma clara, que el cliente pueda identificar las características relevantes de la solución adquirida y que exista evidencia verificable de su aceptación. En esa línea, Ufinet utiliza un modelo de contrato marco que contempla las condiciones generales y los elementos mínimos correspondientes, complementado, según la solución contratada, por órdenes de servicio, anexos técnicos y/o SLA que precisan las condiciones particulares aplicables.

No obstante, una exigencia de estandarización contractual rígida y la remisión generalizada a la ASEP de cada modificación o adenda individual podrían introducir cargas administrativas innecesarias y reducir la flexibilidad requerida para negociar soluciones empresariales y mayoristas, que no necesariamente responden a planes comerciales uniformes. Además, las características técnicas relevantes pueden quedar distribuidas en varios documentos contractuales que, considerados en conjunto, integran el acuerdo con el cliente.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente que el numeral 3.8 contemple expresamente que, para los servicios mayoristas y corporativos negociados individualmente, la información requerida pueda constar de manera integrada en el contrato marco y sus documentos complementarios —incluidas la orden de servicio, el anexo técnico y/o el SLA aceptado por el cliente—, siempre que el conjunto documental permita identificar las condiciones aplicables al servicio contratado. Asimismo, solicitamos que la obligación de presentación se limite al modelo contractual o a la adecuación general requerida para cumplir la normativa, conservando Ufinet las órdenes de servicio, anexos técnicos, SLA y evidencias de aceptación para su presentación cuando sean requeridos en el marco de las facultades de supervisión de la ASEP.

En cuanto a los cambios de capacidad u otras condiciones del servicio, estimamos conveniente reconocer expresamente la validez de los mecanismos electrónicos de solicitud y aceptación, así como de las órdenes de servicio y registros de gestión que permitan acreditar la voluntad de las partes. Este enfoque conservaría la trazabilidad y protección contractual, sin exigir formalidades que no aporten valor adicional en cada operación.

Respecto de las facturas, Ufinet no objeta que estas identifiquen claramente el servicio facturado y sus parámetros comerciales relevantes. No obstante, la incorporación de los nuevos requerimientos podría exigir adecuaciones en los procesos, sistemas y procedimientos internos de facturación. Por ello, solicitamos que las referencias a las velocidades de carga y descarga se interpreten conforme a la naturaleza y configuración del servicio contratado, de modo que, tratándose de servicios dedicados o simétricos, puedan reflejar las capacidades pactadas en la correspondiente orden de servicio o anexo técnico, sin imponer categorías propias de planes residenciales a soluciones mayoristas de distinta configuración.

2. Numeral 3.9 - Suministro de Información

Ufinet mantiene en su página web información general sobre los servicios que ofrece y los canales de atención disponibles. Sin embargo, debido a la naturaleza mayorista y corporativa de su actividad, las soluciones se configuran en función de factores tales como capacidad requerida, ubicación y ruta, puntos de entrega, redundancia, arquitectura, requerimientos de disponibilidad y SLA. Por ello, no toda la oferta se estructura en planes estandarizados ni resulta susceptible de publicarse mediante una lista uniforme de precios o promociones.

La publicación indiscriminada de precios y promociones podría exponer condiciones comerciales negociadas individualmente y generar comparaciones entre soluciones que no son equivalentes en alcance, arquitectura, capacidad o nivel de servicio. Asimismo, un mapa de cobertura diseñado para un servicio masivo no siempre refleja la disponibilidad efectiva de capacidad, infraestructura, puertos o condiciones técnicas en una ubicación específica, que puede requerir una evaluación de factibilidad.

En consecuencia, solicitamos que el numeral 3.9 distinga entre los planes estandarizados ofrecidos al público masivo y los servicios mayoristas o corporativos diseñados a medida. Para estos últimos, proponemos que la obligación de publicación se entienda satisfecha mediante la descripción general del portafolio de servicios, la información de contacto y los mecanismos para solicitar una evaluación de factibilidad, sin exigir la divulgación pública de precios individualmente negociados, descuentos,

promociones contractuales ni mapas que puedan inducir a error sobre la disponibilidad efectiva del servicio.

Respecto de la información comercial que la ASEP considere necesaria para sus funciones de supervisión, solicitamos que se definan de forma previa y objetiva los campos requeridos, su finalidad y periodicidad, y que se establezcan salvaguardas expresas para la información comercial sensible. Cualquier herramienta pública de comparación debería limitarse, en el caso de Ufinet, a información efectivamente comparable y no divulgar tarifas o condiciones comerciales individualizadas; cuando corresponda, podrían utilizarse datos agregados o anonimizados, con sujeción al régimen aplicable de confidencialidad y acceso restringido.

IV. Otras observaciones regulatorias relevantes

Adicionalmente a las observaciones técnicas desarrolladas en el documento de respuesta a la Solicitud de Información (SDI) que se acompaña, solicitamos considerar los siguientes aspectos al consolidar el texto definitivo:

- **Responsabilidad en servicios provistos mediante concesionarios No. 500**. Precisar las obligaciones operativas concretas, los canales de atención, la gestión de incidencias y los mecanismos de coordinación entre el concesionario primario y el revendedor, atendiendo a las funciones efectivamente ejercidas por cada uno y sin perjuicio de las responsabilidades regulatorias que correspondan conforme al marco aplicable.
- **Metodología e indicadores de calidad**. Para redes troncales, enlaces dedicados, servicios simétricos, soluciones híbridas y arquitecturas mayoristas, resulta necesario definir puntos de medición, destinos de prueba, dimensionamiento de sondas, unidades y fórmulas, así como criterios para clasificar soluciones que no encajen directamente en las categorías de redes fijas, FWA o NGSO. Estas precisiones son necesarias para asegurar resultados representativos, reproducibles y comparables.
- **Interrupciones e incidentes.** Recomendamos que los umbrales de reporte consideren, además del porcentaje de clientes, la capacidad o tráfico afectado, la criticidad del servicio y la arquitectura de red. Para servicios mayoristas y corporativos, la notificación directa a los contactos técnicos y operativos designados puede ser un mecanismo eficaz y proporcional, manteniendo la comunicación oportuna con los clientes afectados y la información requerida por la ASEP.

- **Acreditaciones por indisponibilidad y SLA.** Solicitamos que se aclare cómo interactuarían las acreditaciones regulatorias con los créditos de servicio pactados en SLA individualizados, incluidos los mecanismos de medición, imputabilidad y cómputo de indisponibilidad, a fin de evitar incertidumbres o duplicidades respecto de un mismo evento y respetar la naturaleza de los servicios contratados.

- **Fiscalización, confidencialidad y adecuación**. Las facultades de acceso a sistemas y el intercambio automatizado de información deben ejecutarse mediante controles seguros, con mínima afectación operacional y salvaguardas respecto de topologías, configuraciones, información de clientes y datos comerciales sensibles. Asimismo, solicitamos que los plazos de adecuación se vinculen a la publicación de metodologías, formatos y especificaciones técnicas definitivas, y que sean razonables frente a los ajustes que deban implementarse.

V. Solicitud

En atención a lo expuesto, solicitamos respetuosamente a la ASEP que valore e incorpore en la versión definitiva del reglamento criterios de proporcionalidad que reconozcan las diferencias entre la prestación masiva al público y los servicios mayoristas o corporativos negociados individualmente; y que precise las metodologías, responsabilidades y salvaguardas necesarias para garantizar una aplicación clara, técnicamente viable y jurídicamente previsible del nuevo marco regulatorio.

Adjuntamos la respuesta ampliada de Ufinet Panamá, S.A. en formato de Solicitud de Información (SDI), que desarrolla las observaciones técnicas correspondientes. Agradecemos que tanto la presente nota como el documento adjunto sean considerados integralmente dentro del proceso de evaluación de la Consulta Pública No. 011-26.

Reiteramos nuestra disposición de colaborar constructivamente con esa Autoridad en el fortalecimiento del marco regulatorio de telecomunicaciones y en la búsqueda de soluciones que protejan la calidad del servicio, brinden certeza a los concesionarios y resulten aplicables a los distintos modelos operativos del sector.

Atentamente,

Jose A. Quintas García
Apoderado General
Ufinet Panamá, S.A.

ufinet

ASEP

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Respuesta a la Solicitud de Información (SDI)

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LAS DIRECTRICES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTERNET PARA USO PÚBLICO (No.211), Y ESTABLECIMIENTO DE UN TEXTO ÚNICO.

(Res. AN No.10130-Telco de 5 de julio de 2016, AN No. 11370-Telco de 26 de junio de 2017 y sus modificaciones)

Octubre-2026

Contenido

1. ALCANCE 4

1.1 Objetivo: 4

1.2 Alcance 4

Articulo 3 5

TITULO II – CONDICIONES DE OPERACIÓN 5

CAPITULO I – OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS 5

Articulo 5 18

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO 18

Declaración de confidencialidad

Esta documentación es propiedad de UFINET PANAMÁ (en adelante, UFINET) es confidencial y no puede estar sujeta a reproducción total o parcial, procesamiento o transmisión de computadoras en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico o fotocopiado, registro o cualquier otro. Asimismo, no podrá ser objeto de un préstamo, alquiler o cualquier forma de sesión de uso sin el permiso previo por escrito de UFINET, el titular de los derechos de autor. El incumplimiento de las limitaciones indicadas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será procesado de acuerdo con la ley.

1. ALCANCE

1.1 Objetivo:

En atención al presente SDI, ***UFINET Panamá*** presenta información en respuesta a los diferentes aspectos mencionados como propuesta por parte de la ASEP.

A través de esta respuesta, ***UFINET Panamá*** expresa a la ASEP su experiencia, capacidades operativas e infraestructura de telecomunicaciones, como un Operador de Servicio de Internet para Uso Público (No. 211).

1.2 Alcance

Objeto y ámbito de aplicación: El reglamento establece las condiciones técnicas, operativas y de calidad para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No. 211), además de fijar los indicadores y procedimientos de control y fiscalización a cargo de la ASEP, siendo de cumplimiento obligatorio para los concesionarios.

Excepciones de cumplimiento: Se exceptúan de las obligaciones de medición, cálculo y reporte de indicadores (mas no del cumplimiento integral del resto del reglamento) los siguientes supuestos:

- Acceso a Internet gratuito en redes públicas o proyectos de interés público (como la Red Nacional de Internet).
- Servicios residenciales, comerciales o gubernamentales bajo un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que no sea inferior al reglamento.
- Áreas geográficas consideradas zonas rojas, de alta peligrosidad o de difícil acceso debidamente justificadas y aprobadas por la ASEP.
- Concesionarios con menos de cinco mil (5,000) clientes.

Articulo 3
TITULO II – CONDICIONES DE OPERACIÓN
CAPITULO I – OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

Artículo 3. Obligaciones y Responsabilidades de los Concesionarios. Los concesionarios deben prestar el servicio asegurando la continuidad, calidad y eficiencia de este, conforme a los principios de tratamiento igualitario y no discriminatorio. Para efectos de la evaluación de los indicadores de calidad de servicio establecidos en la presente reglamentación, no se tomarán en cuenta para el cálculo los eventos derivados de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la continuidad y normal prestación del servicio, siempre que éstos sean debidamente identificados mediante la codificación excluyente correspondiente.

Item	Obligaciones	Respuesta
3.1	Indicadores de calidad. Cumplir con los indicadores de calidad incluidos en el presente reglamento, a fin de garantizar que los usuarios reciban un servicio de calidad adecuada.	Nuestros servicios e infraestructura de red están diseñados bajo estrictas normativas internacionales y mejores prácticas de la industria (como los estándares respaldados por la UIT), lo que nos permite asegurar la continuidad, eficiencia y robustez requeridas tanto para servicios directos como para dar soporte a operadores y concesionarios en el mercado nacional.
3.2	Infraestructura. Contar con la infraestructura de red necesaria (propia o de terceros) para brindar el servicio a todos sus usuarios en condiciones adecuadas y basados en parámetros de calidad establecidos en el presente reglamento.	***Ufinet Panamá*** cuenta con la infraestructura de red propia, robusta y de capilaridad de Red Troncal. La Red esta diseñada bajo arquitecturas de alta disponibilidad, redundancia y escalabilidad. Esto nos permite garantizar el cumplimiento riguroso de los parámetros técnicos, de velocidad, latencia y disponibilidad exigidos por la ASEP, tanto para nuestras operaciones directas como para el soporte a redes de misión crítica Recomendamos que la ASEP mantenga mecanismos claros de deslinde de responsabilidades operativas cuando la provisión del servicio dependa estrictamente de tramos o permisos de terceros fuera del control directo del concesionario principal, asegurando así una ponderación justa en la evaluación de los indicadores de disponibilidad y tiempos de reparación.
3.3	Medición. Efectuar las mediciones de los respectivos indicadores de calidad, para lo cual deberá contar con equipos de medición adecuados. La información de las mediciones mensuales realizadas por el concesionario	**Ufinet Panamá** cuenta con plataformas de gestión, sondas de medición y sistemas de monitoreo de red de alta precisión que operan bajo los más altos estándares de la industria, garantizando la trazabilidad y captura continua de los parámetros exigidos

	debe ser almacenada por un periodo de cuatro (4) meses desde la fecha de su registro.	(velocidad, latencia, jitter y pérdida de paquetes). Manifestamos nuestra conformidad técnica con el periodo de retención de cuatro (4) meses para las bases de datos de medición mensual. Solicitamos que la exigencia de ubicación de sondas (unidades por volumen de clientes o provincias) considere de manera flexible las características de las redes de transporte y acceso corporativo/mayorista, evitando duplicidades o cargas técnicas innecesarias en nodos donde el tráfico es estrictamente gestionado bajo Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) corporativos.
3.4	Publicación de los Indicadores. Publicar cada mes, en su página de presencia en Internet, los resultados de los indicadores de calidad del servicio prestado. Estos indicadores serán de fácil ubicación dentro la página de Internet del concesionario y con contenido sencillo de comprender e interpretar. El formato de publicación será definido por la ASEP. Los concesionarios deberán publicar trimestralmente en su página de Internet un resumen estadístico que contenga, como mínimo: *cantidad total de averías reportadas; *cantidad de averías masivas; *tiempo promedio de reparación; *tiempo promedio de restablecimiento; *porcentaje de averías reparadas dentro de los plazos regulatorios; *cantidad de incidentes reportados a ASEP; *acreditaciones realizadas a los usuarios. La ASEP podrá establecer mediante resolución el formato y contenido de dicha publicación. Adicionalmente, la ASEP podrá publicar, por los medios que estime pertinentes, los	**Ufinet Panamá** cuenta con los sistemas de gestión Operativa y las capacidades técnicas necesarias para procesar y publicar los datos operativos y de desempeño de nuestras redes de forma clara y accesible. Valoramos positivamente que la norma prevea que el formato y contenido exacto de estas publicaciones sean definidos por la ASEP mediante resolución. Solicitamos que dicho formato sea estandarizado, predecible y de aplicación general para la industria, lo que garantizará métricas comparables y evitará interpretaciones subjetivas por parte de los usuarios o terceros. Es importante considerar que una proporción significativa de la operación de Ufinet se enfoca en el mercado mayorista, gubernamental y corporativo (bajo estrictos Acuerdos de Nivel de Servicio - SLA bilaterales y contratos especializados). Por lo tanto, solicitamos que se clarifique el alcance de estas publicaciones web para aquellos concesionarios cuyo modelo de negocio no está masivamente enfocado al público residencial, o bien que se permita habilitar secciones especializadas o portales corporativos de acceso directo para nuestros clientes, de manera que la información publicada sea verdaderamente relevante y comprensible para el

	resultados de los indicadores de calidad del servicio de cada concesionario.	perfil de usuario atendido.
3.5	Atención y Reparación de Fallas del Sistema. Disponer de un sistema de gestión y atención de fallas, por lo que será responsable de solucionar y reparar, a su costo y riesgo, las fallas dentro de su infraestructura que puedan causar las afectaciones a la calidad del servicio. Para estos efectos, los concesionarios deberán mantener un mecanismo funcional que permita el monitoreo permanente de su infraestructura y la trazabilidad de las incidencias reportadas o detectadas. Todo incidente deberá registrarse en un sistema de gestión que permita identificar como mínimo: *Número único de incidencia; *Fecha y hora de detección o reporte; *Fecha y hora de atención; *Fecha y hora de restablecimiento; *Clientes afectados; *Provincia o área geográfica afectada; *Tipo de avería o incidente; *Elemento de red afectado; *Causa identificada; *Estado de la incidencia; *Acciones correctivas implementadas. Los registros deberán conservarse por un período mínimo de cuatro (4) meses y permanecer disponibles para fiscalización por parte de la ASEP.	**Ufinet Panamá** cuenta con los sistemas de gestión y trazas operativas necesarias para consolidar y publicar métricas de desempeño con un alto estándar de precisión. Nuestra plataforma de gestion operativa permite registrar e identificar el incidente basado en los requerimientos mínimos. Valoramos positivamente que el formato y contenido de estas publicaciones sean definidos y estandarizados por la ASEP mediante resolución. Esto garantiza certidumbre jurídica, evita interpretaciones ambiguas y asegura que los reportes sean homogéneos para toda la industria. Ufinet en Panamá se orienta hacia el mercado mayorista, corporativo y de entidades estatales (bajo modelos de alta disponibilidad y SLAs estrictos e individualizados), a diferencia de los proveedores de servicios masivos residenciales (B2C). Por lo tanto, solicitamos que se contemple la flexibilidad para que la visualización de estos indicadores en nuestra página web se canalice de manera eficiente y adecuada al perfil de nuestros clientes (por ejemplo, mediante secciones corporativas o portales de acceso especializado), garantizando que la información sea plenamente útil y comprensible. Respecto a la facultad de la ASEP de publicar por los medios que estime pertinentes los resultados de los indicadores de cada concesionario, **Ufinet Panamá** sugiere que dicha difusión se acompañe del contexto técnico adecuado sobre la naturaleza de la red de cada operador (distinguiendo redes troncales/mayoristas de redes masivas de última milla), de modo que se evite la comparación inequitativa de métricas operativas y se proteja la reputación comercial y la seguridad de las infraestructuras críticas gestionadas.

3.6	Plan de Mantenimiento. Con el propósito de garantizar la prestación del servicio dentro de los parámetros establecidos en la presente reglamentación, los concesionarios deberán contar con un Plan de Mantenimiento de su red de acceso y transporte, ya sea propia o de terceros, que permita asegurar la calidad y continuidad del servicio. Dicho Plan deberá ser presentado en el mes de enero de cada año a la ASEP. Adicionalmente, debe remitir los informes semestrales (junio y diciembre de cada año) que detallen los avances y el nivel de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Mantenimiento.	***Ufinet Panamá*** respalda la inclusión de un Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo como pilar fundamental para garantizar la continuidad, resiliencia y alta disponibilidad de las redes de telecomunicaciones. Dado nuestro rol en la provisión de infraestructura para sectores críticos y gubernamentales, contamos con rigurosos programas internos de mantenimiento de nuestra red de transporte y acceso (tanto propia como de terceros aliados), ejecutados bajo estrictos estándares internacionales. Solicitamos que la evaluación de los avances del plan de mantenimiento reconozca la naturaleza dinámica de las redes de transporte y fibra óptica oscura/iluminada. Ciertas actividades de optimización, despliegue de parches de seguridad críticos o ampliaciones preventivas se ejecutan bajo ventanas de mantenimiento planificadas para mitigar el impacto en los servicios de los clientes. Dado que los planes de mantenimiento detallan la arquitectura física, topología de nodos y trazas de las redes troncales de Ufinet, solicitamos que la ASEP garantice la debida reserva, confidencialidad y protección de esta documentación técnica, evitando la exposición de detalles estructurales sensibles que puedan comprometer la seguridad de infraestructuras críticas y de la red nacional. Sugerimos que la ASEP habilite formatos estándar o mecanismos digitales estructurados para la recepción de estos planes e informes semestrales. Esto facilitará una fiscalización más ágil, reducirá la carga administrativa y agilizará la validación del cumplimiento normativo por parte de la Autoridad.
3.7	Herramienta de verificación. Poner a disposición de sus usuarios, a través de sus respectivas páginas de presencia en Internet, una herramienta para que éstos puedan realizar verificaciones de los indicadores del servicio recibido. Esta herramienta deberá ser	***Ufinet Panamá*** valora que la normativa otorgue la flexibilidad de desarrollar una solución propia o de integrar herramientas comerciales ya probadas en el mercado. Contamos con los estándares técnicos y la capacidad de habilitar mecanismos accesibles que midan los parámetros requeridos (velocidad de

	gratuita, de fácil acceso para el usuario y deberá proporcionarles, como mínimo, la siguiente información: *Velocidad de trasmisión de datos de descarga (Download) *Velocidad de trasmisión de datos de carga (Upload) *Latencia promedio en milisegundos *Variación de la latencia en milisegundos (jitter) *Porcentaje de pérdida de paquetes *Fecha y Hora *Dirección IP de la consulta *Número de Cuenta (suscriptor) Esta Herramienta almacenará el registro de las verificaciones por un periodo de cuatro (4) meses y la misma podrá ser auditada por la ASEP. Los concesionarios podrán desarrollar su propia herramienta de verificación o utilizar una herramienta comercial diseñada para este propósito. En todo caso, la ASEP solicitará cualquier información referente a la herramienta de verificación, para comprobar su adecuado funcionamiento. Los concesionarios No.500 deberán incluir en los contratos de aprovisionamiento del servicio de Internet, el vínculo o dirección de internet donde el usuario podrá verificar la velocidad del servicio recibido del concesionario primario.	bajada/subida, latencia, jitter y pérdida de paquetes) bajo metodologías confiables. Es importante destacar que el modelo operativo principal de Ufinet en Panamá se enfoca en el mercado corporativo, gubernamental y de operadores (mayorista), donde los servicios se rigen por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) especializados y herramientas de gestión dedicadas para cada cliente (como portales de cliente). Por lo tanto, solicitamos que se clarifique que para aquellos clientes corporativos o mayoristas que operan bajo arquitecturas dedicadas o conexiones simétricas avanzadas, el acceso a la herramienta de verificación pueda integrarse a través de portales de gestión especializados o pasarelas acordadas contractualmente, garantizando que la interfaz sea plenamente útil y técnicamente coherente con el tipo de servicio contratado.
3.8	Contrato de prestación de Servicio y factura. Los concesionarios deberán detallar en sus Contratos de Prestación de Servicio al cliente, la siguiente información: *Nombre y generales de cliente *Características comerciales del plan o	**Ufinet Panamá** reconoce la importancia de que las condiciones de cada servicio contratado queden documentadas de forma clara, que el cliente pueda identificar las características relevantes de la solución adquirida y que exista evidencia verificable de su aceptación. En esa línea, Ufinet utiliza un modelo de contrato marco que contempla las condiciones

	servicio ofertado; *Velocidad de trasmisión de datos de carga (*Upload*) y descarga (*Download*). *Debe contener un texto que indique que el concesionario se compromete a cumplir con las condiciones mínimas de calidad de servicio establecidas en la normativa para la prestación del Servicio de Internet. En el caso de los Contratos de Prestación del Servicio suscritos antes de la entrada en vigor de la presente normativa, deberán ser modificados mediante la correspondiente adenda para incorporar dicha información, la cual podrá realizarse por los medios disponibles (incluyendo los electrónicos), siempre que el concesionario pueda acreditar el consentimiento expreso del cliente mediante los mecanismos habilitados para tal fin. Los concesionarios deben presentar a la ASEP, la modificación o adenda del contrato de servicio y deberá atenderse las adecuaciones que estime la ASEP. En el caso de que los clientes soliciten modificaciones a los servicios contratados o el concesionario ofrezca cambios en las condiciones de estos servicios, tales como incrementos (upgrades) o reducciones (downgrades) del ancho de banda contratado, entre otros, no será necesaria la firma de adendas al contrato siempre que, utilizando la tecnología existente, el concesionario tenga los métodos para comprobar la solicitud y el consentimiento del cliente para las modificaciones acordadas, lo que se verá reflejado en su próximo periodo de facturación. Las facturas generadas a los clientes deben contener, como mínimo, la siguiente información:	generales y los elementos mínimos correspondientes, complementado, según la solución contratada, por órdenes de servicio, anexos técnicos y/o SLA que precisan las condiciones particulares aplicables. No obstante, una exigencia de estandarización contractual rígida y la remisión generalizada a la ASEP de cada modificación o adenda individual podrían introducir cargas administrativas innecesarias y reducir la flexibilidad requerida para negociar soluciones empresariales y mayoristas, que no necesariamente responden a planes comerciales uniformes. Además, las características técnicas relevantes pueden quedar distribuidas en varios documentos contractuales que, considerados en conjunto, integran el acuerdo con el cliente. Por lo anterior, solicitamos respetuosamente que el numeral 3.8 contemple expresamente que, para los servicios mayoristas y corporativos negociados individualmente, la información requerida pueda constar de manera integrada en el contrato marco y sus documentos complementarios —incluidas la orden de servicio, el anexo técnico y/o el SLA aceptado por el cliente—, siempre que el conjunto documental permita identificar las condiciones aplicables al servicio contratado. Asimismo, solicitamos que se elimine la obligación de remitir de manera sistemática a la ASEP cada adenda u orden de servicio individual, sin perjuicio de que la Autoridad pueda requerir el modelo contractual, sus anexos tipo o documentación específica cuando ello resulte necesario para una actuación de supervisión debidamente justificada. En cuanto a los cambios de capacidad u otras condiciones del servicio, estimamos conveniente reconocer expresamente la validez de los mecanismos electrónicos de solicitud y aceptación, así como de las órdenes de servicio y registros de gestión que permitan acreditar la voluntad de las partes. Este enfoque conservaría la trazabilidad y protección contractual, sin exigir formalidades que no aporten valor adicional en cada operación. Respecto de la factura, Ufinet no objeta que esta identifique de forma clara el servicio facturado y los

	*Nombre y generales de cliente *Características comerciales del plan o servicio ofertado; *Velocidad de trasmisión de datos de carga (*Upload*) y descarga (*Download*).	parámetros comerciales relevantes. Solicitamos, sin embargo, que la referencia a velocidades de carga y descarga se entienda según la naturaleza de la solución contratada y los parámetros que resulten aplicables, de manera que pueda reflejarse la capacidad simétrica o dedicada descrita en la orden de servicio, cuando corresponda, sin imponer categorías propias de planes residenciales a servicios mayoristas de distinta configuración. *Redacción alternativa sugerida para la ASEP:* *"En el caso de servicios mayoristas o corporativos cuyas condiciones sean negociadas individualmente, la información requerida en este numeral podrá constar de forma integrada en el contrato marco y en los documentos que lo complementen, incluidos órdenes de servicio, anexos técnicos o acuerdos de nivel de servicio aceptados por el cliente, siempre que el conjunto permita identificar las características y condiciones aplicables al servicio contratado. La modificación de las condiciones específicas podrá formalizarse mediante los mecanismos contractuales y electrónicos acordados por las partes, siempre que exista evidencia verificable de la solicitud y aceptación. Para fines de supervisión, la ASEP podrá requerir modelos contractuales o documentación específica mediante solicitud debidamente motivada, con sujeción a las reglas aplicables de confidencialidad."*
3.9	Suministro de Información. Publicar en su página de presencia en Internet o plataformas digitales la información actualizada planes de servicios ofrecidos, precios y canales de atención al cliente. Adicionalmente, los concesionarios del Servicio No. 211 deberán mantener disponible para consulta del público, a través	***Ufinet Panamá*** mantiene en su página web información general sobre los servicios que ofrece y los canales de atención disponibles. Sin embargo, debido a la naturaleza mayorista y corporativa de su actividad, las soluciones se configuran en función de factores tales como capacidad requerida, ubicación y ruta, puntos de entrega, redundancia, arquitectura, requerimientos de disponibilidad y SLA. Por ello, no toda la oferta se estructura en planes estandarizados

	de su página de presencia en Internet, información actualizada sobre la cobertura geográfica de los servicios que ofrecen, mediante mapas de cobertura u otros mecanismos de consulta equivalentes que permitan identificar las áreas donde el servicio se encuentra disponible. Asimismo, los concesionarios deberán suministrar a la ASEP, de manera trimestral, en el formato que esta establezca, la información actualizada de los planes comerciales que ofrecen al público, incluyendo como mínimo el nombre del plan, la velocidad de descarga y de carga, la tecnología de acceso, los precios, las promociones vigentes y cualquier otra información que la ASEP considere necesaria. Esta información podrá ser utilizada por la ASEP para desarrollar y publicar herramientas de consulta y comparación de planes, precios, cobertura y demás características relevantes del servicio, con el propósito de promover la transparencia del mercado y facilitar la toma de decisiones de los usuarios.	ni resulta susceptible de publicarse mediante una lista uniforme de precios o promociones. La publicación indiscriminada de precios y promociones podría exponer condiciones comerciales negociadas individualmente y generar comparaciones entre soluciones que no son equivalentes en alcance, arquitectura, capacidad o nivel de servicio. Asimismo, un mapa de cobertura diseñado para un servicio masivo no siempre refleja la disponibilidad efectiva de capacidad, infraestructura, puertos o condiciones técnicas en una ubicación específica, que puede requerir una evaluación de factibilidad. En consecuencia, solicitamos que el numeral 3.9 distinga entre los planes estandarizados ofrecidos al público masivo y los servicios mayoristas o corporativos diseñados a medida. Para estos últimos, proponemos que la obligación de publicación se entienda satisfecha mediante la descripción general del portafolio de servicios, la información de contacto y los mecanismos para solicitar una evaluación de factibilidad, sin exigir la divulgación pública de precios individualmente negociados, descuentos, promociones contractuales ni mapas que puedan inducir a error sobre la disponibilidad efectiva del servicio. Respecto de la información comercial que la ASEP considere necesaria para sus funciones de supervisión, solicitamos que se definan de forma previa y objetiva los campos requeridos, su finalidad y periodicidad, y que se establezcan salvaguardas expresas para la información comercial sensible. Cualquier herramienta pública de comparación debería limitarse, en el caso de Ufinet, a información efectivamente comparable y no divulgar tarifas o condiciones comerciales individualizadas; cuando corresponda, podrían utilizarse datos agregados o anonimizados, con sujeción al régimen aplicable de confidencialidad y acceso restringido. *Redacción alternativa sugerida para la ASEP:*

		"Los concesionarios mantendrán disponibles en sus plataformas digitales la descripción general de los servicios ofrecidos y sus canales de atención. Las obligaciones de publicación de planes, precios, promociones y mapas de cobertura se aplicarán atendiendo a la modalidad de comercialización y al tipo de servicio. Para ofertas mayoristas o corporativas negociadas individualmente, la obligación podrá cumplirse mediante información general del portafolio, puntos o zonas de presencia y mecanismos de consulta de factibilidad, sin que se requiera publicar precios, descuentos u otras condiciones comerciales individualmente negociadas ni mapas que no reflejen la disponibilidad efectiva de capacidad. La información adicional que la ASEP requiera para supervisión se suministrará en el formato y periodicidad que determine la Autoridad, con salvaguardas de confidencialidad; su uso en herramientas públicas de comparación deberá limitarse a datos estandarizados, comparables y no individualizados."
3.10	Interrupción del Servicio. Cuando los concesionarios requieran realizar interrupciones programadas (mantenimiento, reparación, entre otras) que afecten la disponibilidad del servicio, deberán informar a sus usuarios a través de su página web, y de otro medio ya sea correo electrónico o plataformas digitales, sin ser limitativo, con veinticuatro (24) horas de anticipación, la fecha, la hora y duración de estas. El concesionario debe realizar las interrupciones programadas (Ventana de Mantenimiento) en los días y horas de menor demanda de acuerdo con las estadísticas históricas del servicio, salvo que su	***Ufinet Panamá*** respalda la realización de ventanas de mantenimiento planificadas en horarios de menor impacto operativo (usualmente en horario nocturno o madrugadas), respaldadas por estadísticas históricas de tráfico. Sin embargo, solicitamos que el plazo de notificación previa de veinticuatro (24) horas contemple excepciones razonables para intervenciones de emergencia o reparaciones urgentes dictadas por motivos de seguridad de la red o requerimientos imprevistos de autoridades competentes. Dado que nuestros clientes son principalmente empresas, instituciones públicas u otros operadores, las ventanas de mantenimiento y sus notificaciones se coordinan habitualmente de manera directa y

	interrupción sea por seguridad laboral, de la red y no pueda ser retrasada o los mantenimientos dependan de permisos de acceso no controlados por el concesionario. El concesionario estará obligado a informar a los usuarios, a través de su página web, plataformas digitales, mensajería SMS o broadcast u otros medios, sin ser limitativos, sobre cualquier interrupción imprevista que afecte la prestación del servicio, ya sea por fallas en la red u otras causas, tan pronto tenga conocimiento de ella y mantener actualizaciones periódicas, debiendo indicar en tiempo real las áreas afectadas y tiempo estimado de solución de la afectación. Adicionalmente, deberá informar directamente a cada cliente afectado, por medio de los canales de contacto disponibles o registrados, sobre la incidencia que afecte su servicio. En ambos casos, tanto para interrupciones programadas e imprevistas, las comunicaciones deberán contener como mínimo: *área afectada; *naturaleza de la afectación; *fecha y hora de inicio; *tiempo estimado de recuperación; *medios de contacto para consultas. El concesionario no será responsable por la indisponibilidad o degradación de los contenidos, aplicaciones o servicios (tipo *Over The Top*) disponibles a través de Internet.	anticipada mediante canales dedicados, preventivos y canales de soporte técnico especializados (NOC), asegurando una comunicación personalizada y oportuna. Valoramos la obligación de reportar la naturaleza de las averías y los tiempos estimados de recuperación. No obstante, solicitamos flexibilidad en los mecanismos de difusión masiva (como SMS o broadcast web), ya que, al tratarse de un modelo de negocio mayorista y corporativo, la comunicación directa y efectiva se gestiona de manera óptima a través de avisos directos a los contactos técnicos autorizados, centros de control (NOC a NOC) o plataformas de gestión de incidencias de los clientes, evitando notificaciones masivas innecesarias que no aplican a redes de transporte dedicado. Ufinet Panamá valora y apoya el texto que establece que el concesionario no será responsable por la indisponibilidad o degradación de contenidos, aplicaciones o servicios de terceros (tipo Over The Top - OTT) disponibles a través de Internet. Dada nuestra naturaleza de operador de transporte e infraestructura, los servicios OTT operan fuera de nuestro control y arquitectura de red, por lo que esta delimitación jurídica es fundamental para dar certeza y seguridad jurídica a los proveedores de conectividad.
3.11	Reporte Obligatorio de Incidentes a la ASEP. Cuando ocurra cualquier interrupción del Servicio de Internet y ésta afecte a más del 10% del total de sus clientes simultáneamente por un periodo de seis (6) horas consecutivas o más, deberá notificarlo por escrito a la ASEP	***Ufinet Panamá*** valora los mecanismos de supervisión orientados a garantizar la estabilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. Contamos con procesos internos rigurosos de registro de incidentes gestionados a través de nuestro Centro de Operaciones de Red (NOC), lo que nos permite

	dentro de un plazo no superior a cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento, exponiendo los motivos y las medidas adoptadas para el restablecimiento del servicio a los clientes afectados en caso de que la interrupción no haya sido corregida. Cuando se active la obligación de notificación a la ASEP señalada en el párrafo anterior, el concesionario deberá remitir un informe final sobre la interrupción que contenga, como mínimo: *Causa del evento *Cronología de los principales eventos ocurridos; *Cantidad total de clientes afectados; *Duración total de la interrupción; *Medidas adoptadas para mitigar la afectación y restablecer el servicio; *Acciones preventivas o correctivas implementadas para evitar su recurrencia; *Acreditaciones realizadas a los clientes. La ASEP podrá requerir información adicional relacionada con la interrupción cuando lo considere necesario para efectos de supervisión y fiscalización.	mantener la trazabilidad técnica de cualquier evento relevante en nuestra infraestructura. Es fundamental considerar que el modelo operativo de Ufinet no es de carácter masivo residencial (B2C), sino corporativo, gubernamental y mayorista. En este segmento, la cantidad absoluta de "clientes" o contratos es menor en número, pero manejan volúmenes de tráfico crítico, enlaces dedicados de alta capacidad y arquitecturas altamente redundantes (con rutas alternativas y protecciones de anillo de fibra). Bajo este escenario, una afectación individual en un nodo troncal o de agregación mayorista podría, desde una perspectiva matemática estricta, cruzar el umbral del 10% de nuestra base de clientes a pesar de contar con redundancias o de tratarse de un impacto concentrado en clientes corporativos específicos. Por lo tanto, solicitamos que el umbral de activación (10% de clientes) sea ponderado o complementado con criterios de criticidad de tráfico o capacidad afectada, o bien adaptado para operadores con bases de clientes enfocadas en el mercado corporativo/mayorista. Valoramos que el plazo inicial de notificación sea de cinco (5) días hábiles. Sin embargo, solicitamos que se contemple flexibilidad o la prórroga justificada para la entrega del informe final cuando las causas raíz del incidente correspondan a fallas complejas de carácter técnico profundo, cortes de fibra troncal por daños de terceros o eventos de fuerza mayor que requieran análisis forenses de red y dictámenes especializados detallados. Los informes detallados de incidentes, cronologías y causas raíz exponen topologías de red, arquitecturas de transporte y elementos de infraestructura crítica (incluyendo tramos que soportan redes de misión crítica del Estado). Por ello, reiteramos la solicitud de que toda la información remitida a la ASEP bajo este artículo mantenga estrictas medidas de reserva y

		confidencialidad comercial y de seguridad.
3.12	Neutralidad de la Red. Ofrecer un servicio donde no se podrá bloquear, limitar, restringir, discriminar, interferir en el derecho de cualquier usuario de utilizar cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, así como la realización de cualquier otra actividad o uso legal a través de este, a menos que sea previamente autorizado por el cliente o autoridad competente o que se trate de casos de urgencia notoria donde a criterio del concesionario se pueda ver afectada su red u otros clientes. Es derecho de los concesionarios poder desconectar a un cliente que afecte gravemente o produzca daños muy graves a sus redes de telecomunicaciones, al detectar que sus clientes o usuarios estén haciendo mal uso de los servicios prestados. Si se detecta un uso fraudulento o indebido, los concesionarios podrán proceder cautelarmente a desconectar al cliente y esto será notificado en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas a la ASEP. Los concesionarios deberán mantener información disponible para los clientes y/o usuarios, que le permita acceder a la red de Internet para encontrar mecanismos de control parental que así requieran.	***Ufinet Panamá*** apoya el marco general de neutralidad de red que garantiza el libre acceso a contenidos y aplicaciones legales. Sin embargo, debido a nuestra naturaleza como operador de infraestructura troncal y proveedor de servicios empresariales y gubernamentales, valoramos positivamente que la norma contemple **excepciones legítimas** ante casos de urgencia notoria, congestión crítica, mitigación de ataques de denegación de servicio (DDoS) o protección de la integridad de la red. Estas acciones de gestión técnica son vitales para salvaguardar la estabilidad de servicios de misión crítica y redes institucionales. Valoramos el derecho de los concesionarios de proceder cautelarmente a la desconexión o aislamiento de enlaces, puertos o servicios cuando se detecten usos fraudulentos, cursado de tráfico malicioso, ataques cibernéticos o acciones que pongan en grave riesgo la infraestructura de telecomunicaciones o la de otros usuarios. Con respecto al plazo de notificación a la ASEP de cuarenta y ocho (48) horas ante medidas cautelares, sugerimos que se considere la flexibilidad operativa necesaria en casos donde la investigación forense del incidente o la contención de amenazas complejas de ciberseguridad requiera un análisis técnico exhaustivo antes de su reporte definitivo. Se debe señalar que, al tratarse Ufinet de un operador enfocado primordialmente en el mercado corporativo, institucional (B2B), mayorista y no en la masificación de accesos residenciales directos (B2C), la implementación directa de herramientas de control parental de usuario final no constituye un componente estándar de nuestros servicios troncales.
3.13	Seguridad de la Red. El principio de la conexión a Internet de acceso público parte de la premisa de que al usuario se le provee	***Ufinet Panamá*** valora y cumple con la adopción de medidas técnicas y organizativas orientadas a preservar la seguridad, disponibilidad e integridad de

	acceso a una red pública. Los concesionarios deberán adoptar las medidas técnicas y organizativas que resulten razonables para preservar la seguridad, disponibilidad e integridad de sus redes, así como para resguardar la confidencialidad de la información personal y comercial de sus clientes, de conformidad con la normativa aplicables y las recomendaciones, normas y buenas prácticas establecidas por la UIT, IETF, ISO/IEC y ETSI, según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, los concesionarios no serán responsables por los contenidos, datos o información que los usuarios publiquen, transmitan, almacenen o intercambien mediante el servicio de acceso a Internet, ni por los riesgos y vulnerabilidades inherentes al uso de Internet o de los dispositivos conectados a la red, incluyendo, entre otros, el acceso no autorizado, la sustracción de información, la propagación de código malicioso, los ataques de ingeniería social o cualquier otra amenaza de ciberseguridad ajena al ámbito de control del concesionario. Los concesionarios deberán implementar medidas de gestión de riesgos de ciberseguridad orientadas a prevenir, detectar, responder y recuperar la operación de sus redes y servicios frente a incidentes que puedan afectar la continuidad, disponibilidad, integridad o seguridad del servicio, de conformidad con las disposiciones legales y regulatorias vigentes. Asimismo, los concesionarios deberán abstenerse de utilizar información derivada del uso del servicio por parte de sus clientes, incluyendo sin ser limitativos, los registros de navegación, transacciones de comercio	sus redes. Nuestra infraestructura opera bajo marcos de referencia y estándares internacionalmente reconocidos (como UIT, IETF, ISO/IEC y ETSI), integrando herramientas avanzadas de protección perimetral, mitigación de ataques (como plataformas de mitigación DDoS tipo Kentik Protect) y gestión proactiva de incidentes. Respaldamos la disposición que exonera a los concesionarios de responsabilidad por los datos, contenidos, aplicaciones o vulnerabilidades inherentes al uso de Internet o de los dispositivos conectados por los usuarios (tales como código malicioso, ataques de ingeniería social, sustracción de información o accesos no autorizados ajenos al ámbito de control de la red de transporte). Como operador de infraestructura y transporte de alta capacidad, los flujos de información y los terminales finales se encuentran fuera de nuestra potestad de gestión directa, por lo que esta delimitación jurídica resulta fundamental para dar certeza regulatoria a los operadores de red. Ufinet valora la implementación de marcos de gestión de riesgos de ciberseguridad orientados a la prevención, detección, respuesta y rápida recuperación (resiliencia operativa). Esto resulta vital para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones que soportan tanto al sector corporativo como a las plataformas estratégicas del Estado panameño. Concordamos en la obligación de abstenerse de utilizar la información derivada del uso del servicio (registros de navegación, metadatos de tráfico o transacciones) para fines ajenos a la correcta prestación del servicio, la gestión, optimización y seguridad de las redes, o el estricto cumplimiento de mandatos legales y regulatorios, salvaguardando así la privacidad y la confianza de nuestros clientes y socios comerciales.

	electrónico y demás datos asociados al tráfico de Internet, para fines distintos de aquellos necesarios para la prestación del servicio, la gestión y seguridad de sus redes o el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias.	
3.14	Obligación de Conservación y Veracidad de la Información: Toda información relacionada con averías, incidentes, interrupciones, reportes regulatorios y acreditaciones deberá ser exacta, verificable y estar respaldada por registros técnicos. La alteración, ocultamiento, supresión o suministro de información falsa o engañosa constituirá un incumplimiento sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que correspondan.	***Ufinet Panamá*** valora plenamente el principio de veracidad y conservación de la información. Todos nuestros registros operativos relacionados con averías, incidentes, interrupciones y métricas regulatorias se generan y respaldan de manera automatizada a través de nuestros sistemas de gestión de red (NMS/OSS) y plataformas de control (NOC), garantizando trazabilidad técnica, exactitud y auditabilidad en todo momento. Consideramos sumamente adecuado que los reportes presentados ante la autoridad reguladora se fundamenten en evidencias técnicas verificables, lo cual fortalece la seguridad jurídica, la equidad en el mercado y la confianza en los procesos de fiscalización sectorial. Ufinet cuenta con rigurosas políticas internas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo que aseguran la correcta gestión, resguardo y suministro de la información requerida por la ASEP, evitando cualquier margen de error u omisión en los reportes presentados.

Articulo 5
INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

Artículo 5. Indicadores de Calidad de Servicio. Los indicadores de calidad de servicio que deben ser medidos por todos los concesionarios que ofrecen el Servicio de Internet, se detallan en la siguiente tabla, con sus respectivos valores de cumplimiento:

No.	Indicador o Parámetro	META		
		Redes Fijas	Redes FWA	Redes NGSO
1	Porcentaje de Velocidad efectiva de descarga	95%	70%	70%
2	Porcentaje de Velocidad efectiva de carga	95%	70%	70%
3	Latencia	≤ 50 ms	≤ 80 ms	≤ 100 ms
4	Variación de la latencia	≤ 20 ms	≤ 30 ms	≤ 40 ms
5	Porcentaje de pérdida de paquetes	0.5%	1%	1%
6	Disponibilidad del Servicio	99.5%	99.0%	99.0%
7	Fallas del Servicio	0.1	0.1	0.1
8	Periodo de Instalación y Habilitación de Acceso al Servicio	95%	95%	95%
9	Periodo de Reparación	95%	95%	95%
10	Reclamos por facturación	0.10%	0.10%	0.10%
11	Porcentaje de Saturación de los Nodos de Red	Informativa	Informativa	Informativa

Tomar como referencia los indicadores o parámetros brindados, sugerimos tomar en cuenta lo siguiente:

- Se establece una exigencia de cumplimiento del 95% para redes fijas, frente a un 70% para redes FWA (Acceso Fijo Inalámbrico) y redes NGSO (satelitales de órbita baja). Surgen dudas sobre cómo se auditarán o clasificarán aquellos enlaces híbridos (GPON, HFC) o corporativos que combinan tramos de fibra con accesos inalámbricos o satelitales avanzados.
- El valor meta indicado es de "0.1", sin embargo, en la tabla no se especifica de forma inmediata la unidad de medida exacta (por ejemplo, si se trata de fallas por cliente al mes o un índice normalizado). Esto genera consultas sobre la fórmula precisa y el universo de clientes que se tomará como base.
- La tabla clasifica los parámetros para redes Fijas, FWA y NGSO, lo que lleva a consultar cuáles serán los umbrales específicos aplicables a redes de transporte troncal, enlaces dedicados de alta capacidad o arquitectura mayorista pura que no encajan en el esquema de usuario final masivo.
- Se establecen metas de latencia diferenciadas (≤ 50 ms para Redes Fijas, ≤ 80 ms para Redes FWA y ≤ 100 ms para Redes NGSO). Surge la consulta sobre cómo se evaluarán aquellos servicios corporativos o híbridos que utilicen arquitecturas de respaldo satelital o inalámbrico dentro de una misma solución empresarial.
- Asi mismo tambien nos gustarían que aclaren cuales son los destinos en la nube de INTERNET a los cuales se les aplicaran las políticas para testear el servicio de INTERNET.
- Se exige una meta de cumplimiento del 95% para redes fijas, pero se reduce al 70% para redes FWA y NGSO, esto para el indicador de Porcentaje de Velocidad efectiva de Carga. Sería importante que se aclare cómo se clasificarán técnicamente aquellos servicios corporativos o simétricos que utilicen medios de transmisión híbridos en su trayecto.
- Si bien se brindan los datos para cada indicador o parámetro, no se esta indicando el ancho de banda que se debe disponer para que la sonda. Es importante que se especifique cuanto debe ser el ancho de banda de Descarga y Carga, y que se categorice si es un internet de tipo Dedicado o Compartido.
- Si bien el proyecto normativo detalla los umbrales de cumplimiento y los porcentajes exigidos para cada indicador o parámetro de calidad, se observa una omisión importante respecto a las especificaciones técnicas del canal de conectividad asignado a las sondas de medición.
  En la práctica operativa, la precisión y consistencia de las métricas de red (tales como velocidad efectiva, latencia, jitter y pérdida de paquetes) dependen directamente de los recursos de transmisión disponibles en el punto de

prueba. Por lo tanto, resulta indispensable que la ASEP especifique con claridad:

- El dimensionamiento mínimo de ancho de banda (tanto de descarga como de carga) con el que obligatoriamente debe contar el acceso físico donde se instale la sonda, de modo que el propio equipo de medición no se convierta en un cuello de botella que distorsione los resultados reales.
- La categorización explícita de la arquitectura del servicio empleado para las pruebas, es decir, si la sonda debe operar bajo un esquema de acceso de internet dedicado (con garantía de simetría y ancho de banda garantizado) o bajo un entorno de internet compartido (residencial/comercial con factores de sobreventa o oversubscription).