

¿Cómo verifico mi servicio de internet fijo?



Te indicamos el paso a paso de cómo
realizar correctamente la prueba de
velocidad de internet



¿Qué dice el reglamento?

El Reglamento para el Control y Fiscalización del Cumplimiento de las Metas de Calidad del Servicio Internet establece que los proveedores de servicio deben poner a disposición de sus usuarios una **herramienta de medición gratuita en su página web**, que permitirá al cliente verificar:



Velocidad de descarga alcanzada (Download)



Velocidad de subida o de carga alcanzada (Upload)



El tiempo de latencia (ping) en milisegundos

La prueba quedará registrada en un servidor del proveedor con el siguiente detalle: **fecha y hora, cuenta de suscriptor o usuario y dirección IP.**

Importante:

Con el fin de no distorsionar la medición a realizar se debe procurar:



No realizar la prueba a través de una conexión WiFi, ya que esta puede verse afectada por interferencias, o mala conexión inalámbrica.



Que el equipo de prueba sea el único conectado al Router/Modem para tener toda la capacidad disponible para la prueba.



No utilizar simultáneamente otros equipos (consolas de juego, TV, computadoras, celulares, etc.) conectados al Router/Modem.

Cualquier otro equipo en uso impedirá que la prueba se realice con la capacidad máxima del servicio provisto.

Es obligación de los proveedores:



Indicar en los contratos de servicio la velocidad y/o capacidad contratada.

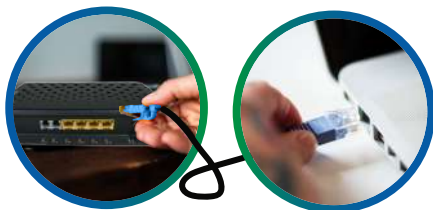


Otorgar crédito a los usuarios por indisponibilidad de servicio superior a 24 hrs.

PASOS PARA REALIZAR LA MEDICIÓN:

1

Conecta directamente la computadora a un puerto Ethernet del Router o Modem, mediante un cable de red.



Importante

No utilices otros equipos conectados al Router/Modem al momento de realizar la prueba

2

Ingresa a la página web de tu proveedor de servicio de internet.



3

Busca la herramienta de "prueba de velocidad" disponible en la página web de tu proveedor de servicio y sigue los pasos sugeridos.

Haz clic en el botón iniciar



4

Una vez obtenidas las velocidades de carga, descarga y latencia, podrás compararlas con lo indicado en tu contrato.



Si consideras que el prestador incumple con lo señalado en tu contrato
Realiza tu reclamo ¡Es tu derecho!

Recuerda primero realizar el reclamo ante el prestador del servicio de internet mediante los canales oficiales de reclamo que indican. **Cuentas con 60 días calendarios**

Y exige tu número de reclamo ¡Es tu derecho!



Si no recibes respuesta o no estás conforme



Acude a la ASEP o realiza tu reclamo en línea

También puedes chatearme
¡Soy RINA tu asistente virtual!
Estoy disponible en:

6271-2230



@AsepPanamá



Chat en línea
www.asep.gob.pa



¿Necesitas hablar con un agente de ASEP?

Línea Gratuita

183



De **Lunes a Sábado**

8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Para orientaciones y reclamos de Servicios Públicos



Escanea para chatear con **RINA**

NUEVO HORARIO

de **ATENCIÓN**
AL USUARIO

Lunes a Viernes:

8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados:

8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Oficina Móvil
Domingos:

8:00 a.m. a 4:00 p.m.

En diferentes puntos del país

Aplica para todas las oficinas a nivel nacional excepto **Bocas del Toro y Darién.**

