

¿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

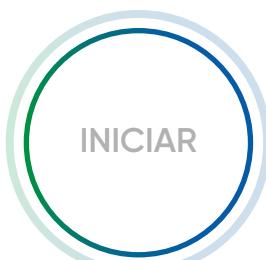
Ingresa a la página web de tu proveedor de servicio de internet.



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.

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

Oficina Móvil
Domingos:

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

En diferentes
puntos del país

