

MEDIDAS REGULATORIAS IMPLEMENTADAS PARA PROMOVER Y MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Objetivo

Presentar un recuento breve de las principales y recientes acciones regulatorias que ha implementado la ASEP para mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, tanto móviles como fijos.



Actualización Normativa: Metas de Calidad del Servicio de Telefonía Móvil

Actualmente, existen 2 concesionarios de los Servicio de Telefonía Móvil Celular

- Grupo de Comunicaciones Digitales (TIGO)
- Cable & Wireless Panamá, S.A. (CWP)

Los Contratos de Concesión establecen en su Cláusula 33 que, el concesionario está obligado a mantener **un alto grado de calidad del servicio** dentro de su sistema. Por lo que debe realizar las mediciones de los índices de calidad y cumplir con los valores mínimos establecidos en los contratos.

La ASEP mediante la **Resolución AN No.950-Telco de 2007**, adoptó el procedimiento para evaluar las metas de calidad de servicio para el servicio de telefonía móvil; no obstante, **esta reglamentación está basada principalmente en el cumplimiento de metas de voz.**



Actualización normativa: Metas de Calidad del Servicio de Telefonía Móvil

Actualmente, la ASEP se encuentra en el proceso de actualización de las metas de calidad del servicio móvil, con el objetivo de asegurar que estas respondan a la necesidad de garantizar la adecuada **prestación del servicio de datos móviles**, dado su predominio como principal medio de comunicación masiva entre los usuarios.

Dentro de los parámetros a considerar en las metas está la **velocidad de carga y descarga, latencia, porcentaje de pérdida de paquetes, entre otros**. Esto permitirá una fiscalización más precisa y alineada con las necesidades actuales de los usuarios.



Adquisición de Herramienta de Drive Test

De manera simultánea, la ASEP se encuentra en proceso de adquisición de una **nueva herramienta de drive test**, con capacidad para realizar mediciones de calidad de servicio en datos móviles sobre redes 4G y 5G, así como evaluaciones de calidad de voz en redes 2G y 3G.

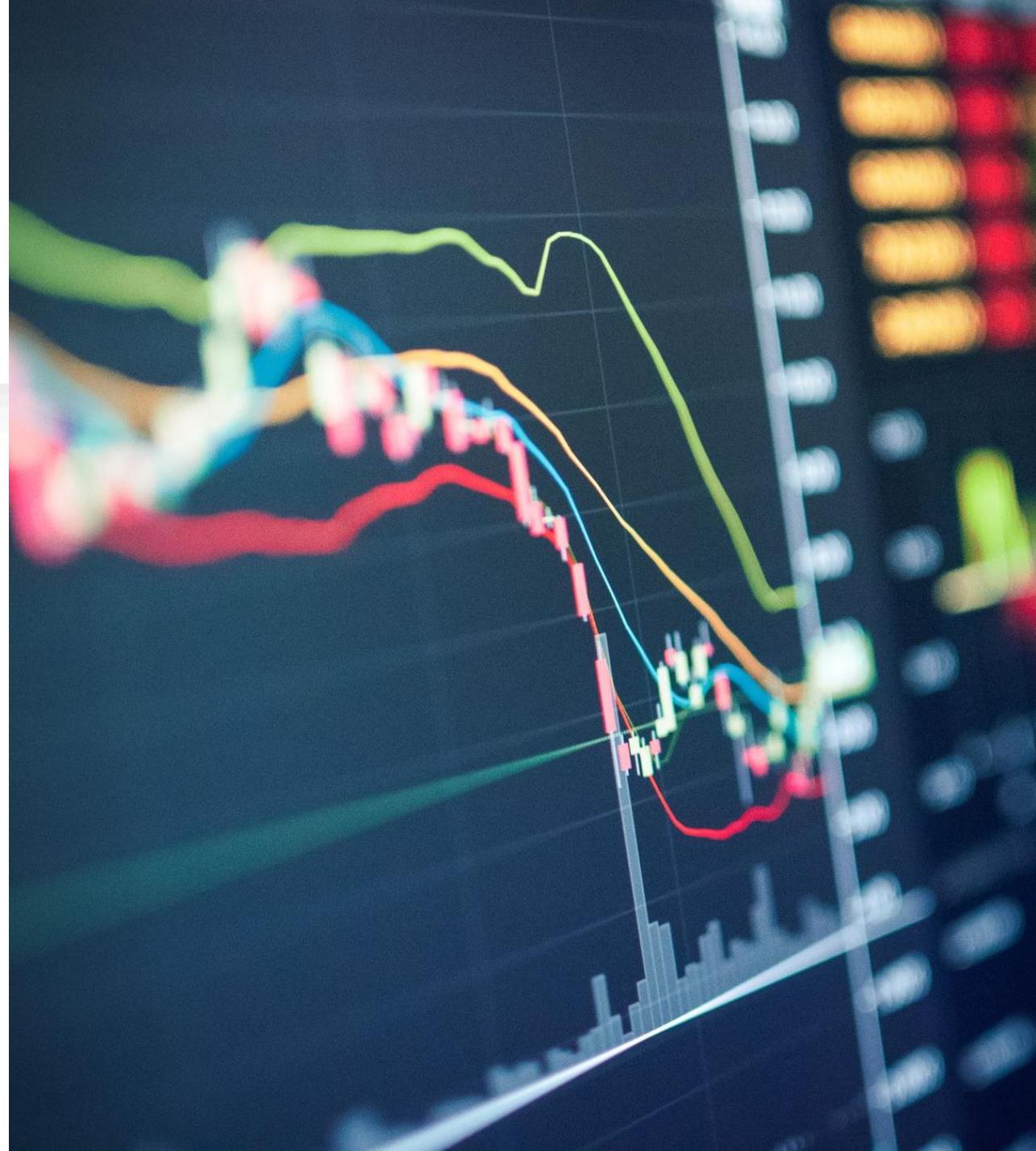
Con la actualización del marco normativo y la incorporación de nuevos equipos de medición, se busca **fortalecer las capacidades de fiscalización** mediante evaluaciones más rigurosas y precisas de los servicios móviles.



Herramienta para medir la Calidad del Servicio de Internet Fijo

La ASEP realizó recientemente una inversión en una herramienta especializada para **evaluar la calidad del servicio de Internet fijo**, con el objetivo de monitorear el desempeño de la conexión desde la perspectiva del usuario.

La herramienta se basa en la **instalación de sondas de medición en las premisas de los usuarios** de para recopilar datos de manera continua sobre parámetros críticos como la **velocidad de descarga y carga, la latencia, la pérdida de paquetes y jitter, entre otros**, de manera oficiosa o atendiendo a quejas o denuncias presentadas ante esta Autoridad Reguladora.



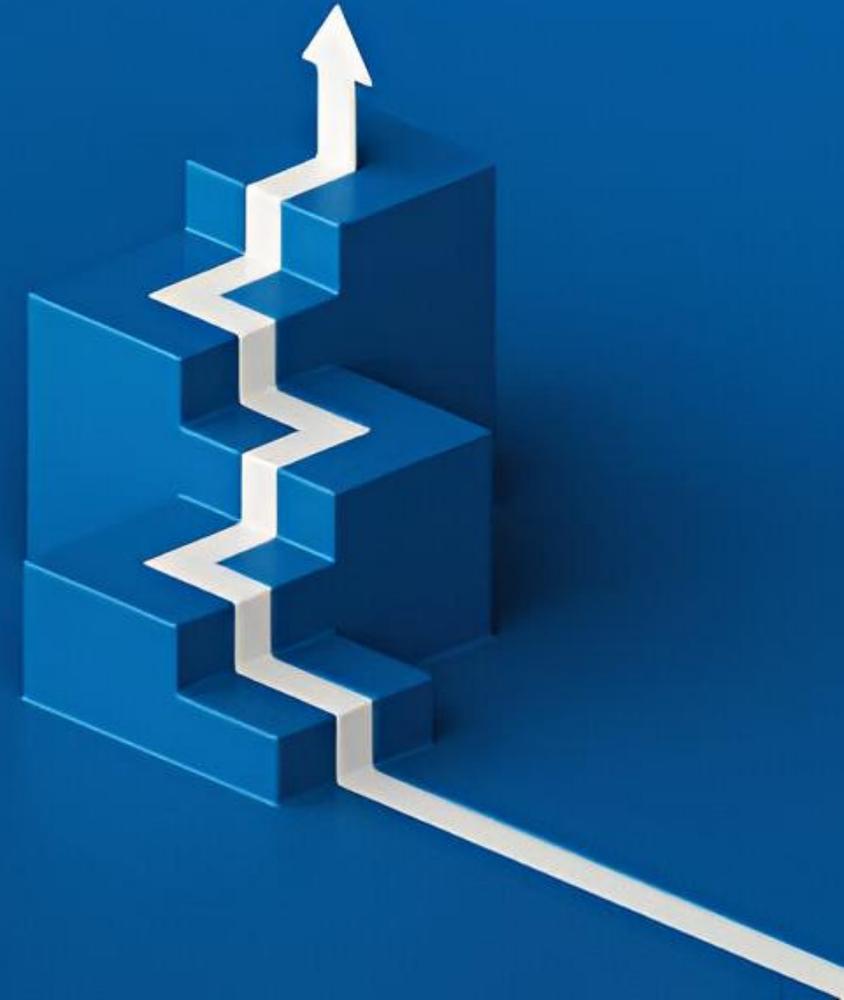
Herramienta para medir la Calidad del Servicio de Internet Fijo: Beneficios del Proyecto

- Mejora en la calidad del Servicio
- Identificación de potenciales problemas y soluciones
- Transparencia y Acceso a la Información



Otras Acciones para promover la Mejora en la Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones

- **Atribución de 490 MHz** nuevo de espectro para los servicios móviles en las bandas de 2.5 GHz y 3.5 GHz, para dar continuidad a la introducción de la tecnología 5G.
- Evaluación para **disminuir el costo del espectro** en la banda de 2.5 GHz y 3.5 GHz, para contribuir al fortalecimiento de las redes móviles y la introducción de la tecnología 5G.
- **Mejoramiento de la infraestructura** de telecomunicaciones a través de los planes de ordenamientos de cables y de soterramiento, entre otros.



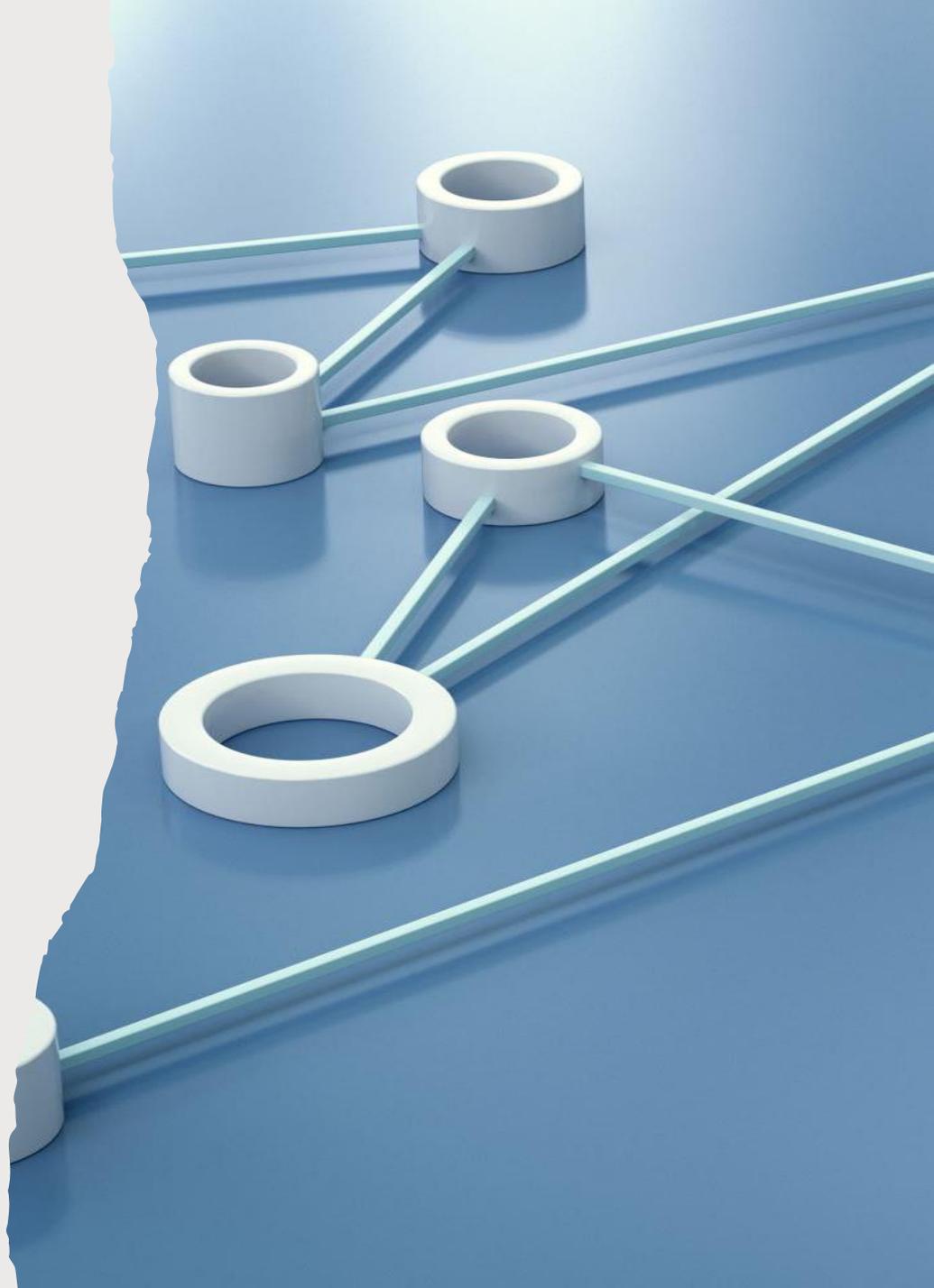
Conclusión

La ASEP tiene como prioridad intensificar su labor reguladora en respuesta a las necesidades de los usuarios que reclaman mayor calidad en los servicios contratados.

El enfoque actual prioriza:

- Transparencia.
- Acciones correctivas rápidas.
- Participación ciudadana en la mejora del servicio.

Se requiere el compromiso continuo de los operadores para cumplir con las exigencias regulatorias.



Muchas

GRACIAS