

Bogotá DC, julio 19 de 2016
VSC – 219 - 19

Doctor
GERMAN DARIO ARIAS
Director Ejecutivo
CRC
Ciudad

CRC	
Radicación :	*201632617*
Fecha :	19/07/2016 4:51:21 P. M.
Remitente :	RBM REDEBAN MULTICOLOR S.A
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS AL PROYECTO REGULATORIO SOBRE NUEVO REGIMEN DE CALIDAD TIC.

Ref. Comentarios al proyecto regulatorio sobre Nuevo Régimen de calidad de Servicios TIC

Apreciado Doctor Arias:

Agradecemos ante todo los espacios de participación que abre la comisión a su cargo para aportar elementos que de seguro permitirán mejorar y consolidar los procesos regulatorios para beneficio del usuario final de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones que sobre ellas se soportan, objetivo este que debe ser prioritario en las decisiones de la CRC de conformidad con el artículo 7 de la ley 1341 de 2009¹.

En materia específica respecto del proyecto de la referencia que propone la CRC y del documento soporte del mismo, publicados en la página web para consulta del sector, nos permitimos primeramente indicar que, en materia de calidad para los servicios de transporte de SMS en redes móviles, base de las aplicaciones que han permitido avanzar en los procesos de inclusión financiera para personas de menores ingresos a través de terminales no inteligentes, se evidencia un positivo avance al apartarse la CRC de la propuesta preliminar de su consultor y acoger parcialmente los elementos que el sector financiero, a través de sus voceros, en su momento aportó en el sentido de establecer indicadores que tuviesen un efecto real en cuanto a disponibilidad y calidad del servicio; lo anterior bajo el convencimiento de que ello redundará en una mejora sustancial de los niveles de servicio que recibe la población en aplicaciones de banca móvil y transacciones con medios de pago electrónico soportados en ellas, así como en los niveles de seguridad gracias al mejor desempeño en las aplicaciones de notificación que se proveen a los usuarios.

Cabe aquí recordar que el uso de SMS son base para aplicaciones de banca móvil en terminales no inteligentes usadas para extender servicios a población de menores recursos y en zonas apartadas, para soportar al comercio a través del uso de datáfonos que utilizan los SMS como medio de comunicación para aceptación de medios de pago plásticos (Tarjetas crédito y débito), así como para servicios de notificación y envío de OTPs (One Time Password) para implementar las aplicaciones para notificaciones de confirmación para seguridad del usuario financiero y los códigos de habilitación de otros medios de pago como el uso de portales de internet y cajeros electrónicos que implementan servicios mediante los OTP enviados a través de los SMS, por lo que la disponibilidad y pronta entrega de estos mensajes se convierten en pieza fundamental para poder generar un verdadero ecosistema de pagos electrónicos confiable, incluyente y que avance en el propósito que tiene el Estado, con el apoyo de la banca, de lograr una verdadera inclusión financiera.

¹ “Esta ley se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en la promoción y garantía de libre y leal competencia y la protección de los derechos de los usuarios.”



Así, es claro que las decisiones que en esta importante materia tome la CRC, no solo afectarán para bien o para mal a la banca y a otras industrias que acuden a aplicaciones que se soportan en los SMS, si no fundamentalmente a los usuarios de los servicios (Tanto de telecomunicaciones como de aplicación, todos ellos servicios de las TIC), que son en últimas quienes podrán disponer de los servicios de aplicación de la banca (y de otras industrias) con adecuados niveles de calidad y cubrimiento.

Ahora bien, en materia específica respecto de los contenidos de la regulación propuesta, nos permitimos presentar respetuosas recomendaciones así:

La CRC propone los siguientes objetivos de calidad medidos para cada SMSC

Parámetro	% SMS ON NET	% SMS OFF NET	% SMS<20s
Objetivo	98%	99%	97%

Las mediciones se proponen como diarias y en la hora pico de cada proveedor, en lo cual coincidimos

Si bien consideramos esta propuesta es un avance importante respecto a lo inicialmente propuesto por ITECO, consideramos que dado el estado del arte de la tecnología y de las redes móviles pudieran plantearse parámetros un poco más exigentes, de conformidad con el tratamiento que en la materia se ha dado en el mundo y con las posibilidades de la tecnología desplegada en el país.

- En países en vía de desarrollo de la zona africana, donde las redes tienen menores niveles de cubrimiento y los proveedores menor capacidad de inversión, los reguladores han establecido parámetros más exigentes, por ejemplo en la república de Nigeria se establece la obligación de entrega de al menos el 99% de los mensajes y para ellos un tiempo de entrega On-Net inferior a 8 segundos y 10 segundos en el caso Off-Net; por su parte, en el caso de Ruanda se plantea un tiempo de entrega inferior a los 5 segundos².
- En países del medio oriente se han propuesto indicadores de entrega del 99% de los mensajes con tiempos de entrega inferiores a los 10 segundos³.
- En el caso de Turquía, el 99% de los mensajes deben ser entregados en menos de 15 segundos⁴.
- En países a la vanguardia en tecnología, como es el caso de Singapur, se han evaluado las redes en competencia encontrando desempeños con tasas de entrega efectiva de SMS que para el año

² VG. Ruanda en África ya reguló el tema según documento consultado en [http://www.rura.rw/fileadmin/docs/Board Decisions/REGULATIONS FOR QUALITY OF SERVICE CELL ULAR MOBILE FIXED NETWORKS.pdf](http://www.rura.rw/fileadmin/docs/Board%20Decisions/REGULATIONS%20FOR%20QUALITY%20OF%20SERVICE%20CELL%20ULAR%20MOBILE%20FIXED%20NETWORKS.pdf) o Nigeria según documento consultado en el documento "QUALITY OF SERVICE REGULATIONS, 2012" publicado en la gaceta oficial No5 Vol 99 de enero 18 de 2012 consultada en el sitio web: [http://www.researchictafrica.net/countries/nigeria/Quality of Service regulations - Act 19:2003.pdf](http://www.researchictafrica.net/countries/nigeria/Quality%20of%20Service%20regulations%20Act%2019%202003.pdf)

³ Es el caso de consultas realizadas en Qatar en 2014 (ver "Consultation on Draft QoS Policy and Draft QoS Regulatory Framework" del ICT, regulador de este país) y en Bahrain (ver "Quality of Service Regulation Decision on Measurements and Targets Public Consultation" de 2014 del regulador sectorial).

⁴ Ver normativa del regulador turco en <http://www.btk.gov.tr/File/?path=ROOT%2F1%2FDocuments%2FOrdinance%2FBY-Law%20On%20Quality%20of%20Service%20In%20The%20Electronic%20Communications%20Sector.pdf>

2015 superan el 99% en tráfico on-net y el 98.5% en tráfico off-net en ventanas de tiempo de 15 segundos⁵.

Así, las mejores prácticas regulatorias y los benchmark de desempeño encontrados en el mundo sugieren que es posible plantear parámetros más exigentes, considerando el impacto que una baja calidad puede tener en las aplicaciones finales que utilizan los usuarios y con ello establecer parámetros que correspondan a lo que debieran ofrecer las redes con la tecnología disponible para un país como Colombia.

Adicionalmente llama la atención que se plantee una menor tasa de entrega para tráfico on-net, cuando en ella el proveedor no depende de terceros, por lo cual la misma debiera ser más exigente.

Así pues, consideramos que los parámetros propuestos por la CRC debieran ajustarse al alza para tener al menos los siguientes niveles mínimos exigibles a todos los proveedores de servicios móviles, ajustando el tiempo de entrega de referencia a 10 segundos:

Parámetro	% SMS_ON_NET	% SMS_OFF_NET	% SMS<10s
Objetivo	99.5%	99%	99.5%

Para lo anterior debe tenerse en cuenta así mismo que la CRC propone para servicios USSD, que tecnológicamente pudieran sustituir parcialmente aplicaciones basadas en SMS pero que no han tenido mayor desarrollo en el país, porcentajes de entrega efectiva de 99% y tiempo de entrega menores a los 5 segundos para el 99% de los mensajes, lo cual consideramos es adecuado para esta tecnología, pero no podría ser menos exigente el parámetro que se implante finalmente para SMS, considerando el mayor impacto en el mercado y en el usuario que corresponde a los servicios basados en SMS.

Esperamos que los anteriores aportes redunden en materializar una regulación de calidad conforme a las necesidades del país para poder contar con un ambiente que asegure la adecuada prestación de los servicios de telecomunicaciones, y sobre ellos poder desplegar de forma eficiente los servicios de aplicación que prestan las diversas entidades financieras, contribuyendo así a la masificación y la inclusión financiera, y en general los servicios de múltiples proveedores de aplicación que atienden numerosas necesidades de los usuarios.

Cordial saludo,



CONRADO OSORIO OSPINA
Representante Legal

⁵ Ver mediciones consolidadas realizadas anualmente por el regulador disponibles para el año 2015 en <https://www.ida.gov.sg/Tech-Scene-News/Facts-and-Figures/SMS-Performance/SMS-Performance-Measurement-for-2015>