Av. Roque Sáenz Peña 511. EP

ES COPIA

CICOMRA

Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina

Buenos Aires, 26 de Enero de 2018

Señor
Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Dr. Héctor Huici
Presente

Ref.: **Consulta Proyecto de Reglamento Calidad de Servicios TIC. Resolución 2-E/2017**

De mi consideración:

Me dirijo a usted en representación de CICOMRA a los efectos de hacerle llegar algunas consideraciones generales que le merece a esta Cámara el Proyecto de Reglamento sometido a consulta.

En primer lugar el proyecto establece procedimientos de medición de los indicadores que deben efectuarse a través de procesos y sistemas automatizados, así como adquisición de equipamiento, implementación de sistemas y desarrollos informáticos para la obtención, recolección y procesamiento de los datos necesarios para calcular los Indicadores.

La Resolución CNC N° 3797/13 que aprobó el Manual de Procedimientos del Reglamento de Calidad establece, en su Anexo IV -Disposiciones Transitorias, un período de transición y otro de adecuación para que los operadores puedan realizar, en el caso de ser necesario, las modificaciones de sus sistemas y alcanzar gradualmente el cumplimiento de las metas establecidas.

Siguiendo tales lineamientos, se sugiere aplicar el criterio de gradualismo instaurado en la norma antes referida, respecto a los períodos de transición y de adecuación. Ello en procura de promover una progresiva estabilización de los indicadores a relevar. Asimismo, debe velarse por umbrales de razonable cumplimiento para dichos indicadores, conforme éstos resulten más exigentes en mayor plazo.

El Reglamento no debería contemplar umbrales de cumplimiento con desproporcionada exigencia en tanto la calidad esté condicionada por factores como la problemática de despliegue de redes móviles (restricciones municipales localizadas).

En cuanto a su ámbito de aplicación el Proyecto menciona a los servicios de TIC brindados a través de redes alámbricas e inalámbricas de uso público, y ello abarca a servicios muy diferentes impidiendo una clara distinción sobre los servicios sujetos a medición para cada uno de los indicadores contenidos en la norma bajo consulta. En ese sentido se sugiere una referencia con mayor detalle para lograr la identificación específica de los servicios aplicables, considerando además las diferencias de funcionamiento de cada tecnología, además del tipo de servicio.

En igual sentido, sería deseable que se mantenga el mismo criterio que el adoptado por el Reglamento de Clientes de Servicios TICs (Res. 733 E/2017) de modo que los "Contratos Corporativos" queden fuera del ámbito de aplicación del Proyecto en análisis. De ese modo, guardará coherencia con el Reglamento de Clientes ya dictado y que ha tenido en consideración las diferencias existentes entre los servicios brindados a clientes residenciales con los brindados a clientes corporativos, entre ellos; el alto grado de complejidad y especialización; las diferentes necesidades en términos de servicios y productos, etc.

Av. Córdoba 744 2°piso "D" - C1054AAT Buenos Aires - Argentina - Tel: (5411) 4325 - 8839 Fax (5411) 4325 - 9604
e-mail: cicomra@cicomra.org.ar - http://www.cicomra.org.ar

ES COPIA

CICOMRA

Solicitamos asimismo, que las circunstancias que permiten excluir mediciones de los indicadores de calidad expresados en el punto 4.2 del proyecto para los indicadores relacionados con la operatividad de red, sean también de aplicación para los indicadores relacionados con la atención al usuario. Del mismo modo solicitamos que se amplíen las circunstancias allí expresadas, de manera considerar también, dentro de la exclusión de mediciones, tanto aquellas relacionadas con causas fortuitas o de fuerza mayor como aquellas ajenas a la responsabilidad del operador.

Entendemos también que sería deseable convocar a la industria a participar en una comisión *ad hoc* para la redacción del Manual de Especificaciones Técnicas a los efectos de definir los parámetros de cálculo y la confección de indicadores.

Por otra parte, se advierte que la implementación de los sistemas de recolección de datos y medición propuestos en el proyecto, implicaría que las prestadoras nuevamente destinen una gran cantidad de recursos e inversiones a su implementación, sin que esto necesariamente se traduzca en mejores experiencias para los clientes, replicando la experiencia negativa de la normativa actual. Resultaría de mayor eficacia entonces, identificar previamente las diferentes problemáticas en la materia, para luego enfocarse en acciones específicas que impliquen mejoras concretas que puedan ser percibidos de manera directa por el cliente.

Como corolario, la regulación debería tender a incentivar la competencia en términos de calidad de servicio, fomentar los despliegues de infraestructura y el desarrollo de nuevos servicios, sin ahondar en penalidades económicas punitivas. Dichas penalidades no colaborarían en el fomento de inversiones que prometan mejoras en la calidad de los servicios, menos aún en el marco de apertura a la convergencia de servicios que se está transitando, no solo a nivel local sino también a nivel global.

A la espera de que se consideren los comentarios generales aquí consignados, saludo a usted muy atentamente.

Norberto Capellán
Presidente CICOMRA

26 ENE 2018
MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN