

COMISION DE REGULACION DE
TELECOMUNICACIONES

CRT

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 834 DEL 2003

"Por medio de la cual se suprime el Indicador Grado de Servicio del esquema de calidad de los servicios de TPBCL y TPBCLE, y se modifica la Resolución CRT 087"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las que le confieren los artículos 52 y 73.3 de la Ley 142 de 1994 y 37.4 del Decreto 1130 de 1999, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2.1 de la Ley 142 de 1994, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336 y 365 a 370 de la Constitución Política establece como uno de los fines de la intervención del Estado en los servicios públicos, garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

Que los artículos 73.3 y 73.4 de la Ley 142 de 1994, establecen como funciones de las Comisiones de Regulación, definir los criterios de eficiencia, fijar las normas de calidad, desarrollar indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos, así como solicitar las evaluaciones que consideren necesarias para el ejercicio de sus funciones.

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 12 y 64 del Decreto Ley 1900 de 1990, en la reglamentación sobre redes y servicios de telecomunicaciones se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones- UIT.

Que la UIT en su Recomendación UIT-T E. 434 establece como un método de evaluación de la calidad del servicio telefónico, la realización de encuestas entre los usuarios para conocer sus opiniones y experiencias reales sobre diversos aspectos del servicio que utilizan.

Que el artículo 10.35 de la Resolución CRT 087, define los indicadores para el control de gestión y resultados de las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, en adelante TPBCL, y Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida, en adelante TPBCLE, entre los cuales se encuentran los indicadores: Grado de Servicio- GDS, que mide y cuantifica la calidad técnica de la red del operador, y el indicador Nivel de Satisfacción del Usuario-NSU, por medio del cual se mide o cuantifica en el área de influencia del operador, la satisfacción de los usuarios frente al servicio.

Handwritten signature and initials

Que con base en la experiencia de la medición obtenida por parte de las firmas encuestadoras y los operadores de TPBCL y TPBCLE, durante los años 1999 y 2000, se reportaron ante la CRT múltiples sugerencias para optimizar la medición del indicador NSU. Por tal razón, mediante las Resoluciones CRT 425 y 461 de 2001, se realizaron las modificaciones pertinentes a fin de ajustar la metodología de medición del NSU y tener en cuenta todos los aspectos de la prestación del servicio.

Que el establecimiento de un esquema de control y medición de la calidad del servicio debe estar acorde con el comportamiento de la red de cada operador, reconocer su desarrollo tecnológico y actualización.

Que los indicadores NSU y GDS consisten en métodos alternativos para la evaluación y medición de la calidad del servicio de TPBCL y TPBCLE prestado por los diferentes operadores en el país, el primero de ellos a través de la percepción de los usuarios, y el segundo a partir de la capacidad técnica del operador.

Que los operadores, las firmas auditoras y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) han remitido comentarios a la CRT, en los cuales manifiestan que la medición del indicador GDS representa una carga operativa y administrativa, y que las dificultades para su medición generaron inconvenientes en el procesamiento de la información y la clasificación de operadores, de lo cual concluyen que no es comparable el costo derivado de las actividades necesarias para la medición del indicador, con el beneficio obtenido.

Que pese a lo anterior, los planes de seguimiento y programas de gestión definidos en la Resolución CRT 409 del 2001, por medio de la cual se estableció el indicador de Grado de Servicios-GDS, sirven como herramientas de conocimiento y administración para los operadores, quienes han podido establecer las debilidades y los factores técnicos que inciden negativamente en el servicio y de este modo han emprendido el proceso de mejora en la calidad del servicio que prestan.

Que el Régimen Unificado de Interconexión (RUDI) establece que en las imposiciones de servidumbre, en la Oferta Básica de Interconexión (OBI), y en los contratos y acuerdos de interconexión, se deben asegurar ciertos requisitos de calidad en cada punto de interconexión y los índices apropiados de calidad del servicio entre las redes, estableciendo metodologías de supervisión al nivel de rutas de interconexión, por medio de la medición de índices que evalúan parámetros técnicos del comportamiento de la red.

Que en el mes de febrero de 2003, la CRT publicó un proyecto de resolución en el cual se presentó la propuesta al sector de eliminar el indicador Grado de Servicio, recibiendo los comentarios de algunos operadores sobre el tema, y para lo cual la CRT ha preparado un documento respondiendo a dichos comentarios.

Por tal razón y con base en lo anteriormente expuesto, la CRT considera conveniente suprimir el indicador Grado de Servicio-GDS de la lista de indicadores adoptados por la CRT para el control de gestión y resultados de las empresas de TPBCL y TPBCLE, por lo que,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Suprimir el indicador denominado Grado de Servicio-GDS de todo el articulado de la Resolución CRT 087 y sus respectivas modificaciones compiladas mediante la Resolución 575 de 2002, en especial del numeral 10.4.4.14 y el Parágrafo 1º del artículo 10.4.4, el artículo 10.4.6, el artículo 10.6.5, el numeral 3.3.1.4 del Anexo 2B, de la tabla contenida en el numeral 1 del Anexo 2G y del numeral 2.5 y la tabla del numeral 5 del Anexo 007 de la citada resolución.

ARTÍCULO 2. Eliminar el Anexo 2A "Procedimiento de medición para el Grado de Servicio de TPBCL Y TPBCLE" del numeral 2. Anexos del Título X - Control de Gestión y Resultados de la Resolución CRT 087.

Handwritten signature and initials.

ARTICULO 3. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C., a los 25 SEP 2003

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARTHA PINTO DE DE HART
Presidente


MAURICIO LÓPEZ CALDERÓN
Director Ejecutivo

JMW/SSR
C.E. Acta 365 Fecha 02/09/03
S.C. Septiembre/03

JMW
SSR

SSR