

COMISION DE REGULACION DE
TELECOMUNICACIONES

CRT

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 580 DEL 2002

"Por medio de la cual se establecen los valores máximos y mínimos para los indicadores que hacen parte del factor de calidad Q para el año 2003 y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial la que le confieren los artículos 7 de la Ley 689 de 2001, 73.3 y 73.4 de la Ley 142 de 1994 y 37.4 del Decreto 1130 de 1999,
y

CONSIDERANDO

Que el artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la Ley 689 de 2001, dispone que las Comisiones de Regulación definirán los criterios, metodologías, parámetros, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.

Que los artículos 73.3, y 73.4 de la Ley 142 de 1994, establecen como funciones de las Comisiones de Regulación, las de definir los criterios de eficiencia y desarrollo de indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos, así como fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse dichas empresas en la prestación del servicio.

Que el numeral 4 del artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, establece como función de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, la de fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios, así como criterios y modelos de control y resultados de sus operadores. Así mismo, el mencionado numeral establece, que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá imponer índices de calidad, cobertura y eficiencia a uno o varios operadores para determinados servicios.

Que se hace necesario promover la competencia entre los operadores de TPBCL y TPBCLE, para que sus operaciones y servicios sean eficientes mediante el establecimiento de normas, modelos e indicadores de calidad para la prestación del servicio.

Que con base en lo anterior, la calidad es un elemento fundamental en la prestación de los servicios de TPBCL y TPBCLE y por lo tanto la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones considera necesario actualizar los umbrales de los indicadores que componen el factor Q de calidad para el año 2003, en virtud de lo expuesto,

03
Cm
11
#

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar el artículo 10.6.4 de la Resolución 087 de 1997, actualizada por la Resolución 575 de 2002, el cual quedará así:

ARTÍCULO 10.6.4. Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q, la CRT tendrá en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

En caso en que por razones matemáticas o estadísticas no sea aplicable la anterior metodología a los indicadores de tendencia negativa, la CRT definirá para estos indicadores, el valor máximo igual al promedio simple nacional del indicador y la calificación mínima igual al valor mínimo de la información reportada por los operadores que se encuentren en régimen regulado. Así mismo, si los datos reportados por los operadores demuestran en alguno de los indicadores de calidad un desmejoramiento del servicio, se adoptarán los valores máximos y mínimos definidos para el periodo anterior.

ARTICULO 2: Modificar el Anexo 2G de la Resolución 087 de 1997, actualizada por la Resolución 575 de 2002, el cual quedará así:

ANEXO 2G

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, VALORES MÍNIMOS Y MÁXIMOS PARA LOS INDICADORES DEL FACTOR DE CALIDAD Q

I. PONDERACIÓN DE LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q).

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2003; esta misma disposición aplica para el numeral 6.2 del Anexo 2A de la Resolución 087 de 1997, actualizada por la Resolución 575 de 2002.

Indicador de Calidad	Ponderación (P _k)
Nivel de Satisfacción del Usuario	25.0
Tiempo Medio de Reparación de Daños	25.0
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas	25.0
Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio	25.0
Grado de Servicio	0.0
Total	100

Handwritten signature and initials.

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio - GDS no se tendrá en cuenta para el cálculo del factor de calidad Q en el año 2003.

2. VALORES MÁXIMOS Y MÍNIMOS PARA LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q) PARA EL AÑO 2003.

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para calcular el factor de calidad Q en el año 2003.

	Valor mínimo	Valor máximo
Indicadores de tendencia positiva		
Nivel de Satisfacción del Usuario	74	81
Indicadores de tendencia negativa		
Tiempo Medio de Reparación de Daños	0,6 días	2 días
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas	2 días	63 días
Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio	18,67	38,82

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.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C a los **17 DIC 2002**


MARTHA PINTO DE DE HART
 Presidente


CARLOS EDUARDO BALEN Y VALENZUELA
 Director Ejecutivo

SMM/DVM
 CE- Acta 328 Diciembre 9 2002
 SC- Acta 106 Diciembre 17 2002

8.

