

COMISION DE REGULACION DE  
TELECOMUNICACIONES

CRT

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 6 2 3 DEL 2003

"Por medio de la cual se decide una solicitud de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones - TELECOM"

LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere la Ley 142 de 1994, y

CONSIDERANDO

Que en el artículo 10.1.1 de la Resolución 087 de 1997, se estableció que los operadores de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida, para efectos de la aplicación de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos definidos en el Título X de la Resolución 087 de 1997, deberán discriminar la información y los resultados reportados por departamento.

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones modificó en las resoluciones 425 y 461 de 2001 el procedimiento, la metodología, el cálculo y los formatos del indicador NSU "Nivel de Satisfacción del Usuario" para las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada Local y Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida.

Que de conformidad con lo dispuesto por la Resolución 425 de 2001, los operadores de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, en adelante TPBCL, y Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida, en adelante TPBCLE, deberán efectuar entrevistas a todas y cada una de las personas que conforman la muestra.

Que en la Resolución CRT 481 de 2002, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estableció que la muestra definida por la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, en adelante TELECOM, aplicada en el año 2002 correspondió a los departamentos de Boyacá, Norte de Santander, Meta, Santander, Caldas, Arauca, Cundinamarca, San Andrés y Risaralda, para la realización de la medición del Indicador " Nivel de Satisfacción del Usuario".

Que mediante oficio del 15 de enero de 2003, con radicación interna 200330106, por razones de costo, oportunidad y efectividad de la medición, TELECOM solicitó a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones seleccionar como muestra los siguientes departamentos: Atlántico, Guajira, Caldas, Risaralda, Norte de Santander, Cundinamarca, Quindío, Santander y Valle del Cauca, para la realización de la medición del indicador " Nivel de Satisfacción del Usuario".

03

huf

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones considera que en aras de garantizar la protección del usuario y su percepción del servicio, y como mecanismo de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio de TPBCL y TPBCLE, TELECOM debe continuar con la evaluación del Indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario" en algunos departamentos ya medidos en anteriores oportunidades

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones considera que algunos departamentos en donde TELECOM no ha medido el indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario", se debe efectuar esta medición para conocer detalladamente el estado y la calidad actual del servicio de TPBCL y TPBCLE en otras regiones del país

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, considera que la muestra descrita en los anteriores considerandos, constituye un segmento representativo de la población objeto de la investigación, a efectos de medir el "Nivel de Satisfacción del Usuario" de TPBCL y TPBCLE, por lo que,


### RESUELVE


ARTICULO 1. Acéptase como muestra para ser aplicada en el año 2003 por parte de TELECOM, la realización de las entrevistas del Indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario" de TPBCL y TPBCLE, en los siguientes departamentos: Atlántico, Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Guajira, Norte de Santander, Quindío, Santander y Valle del Cauca.

ARTICULO 2. Notifíquese personalmente de la presente Resolución al representante Legal de TELECOM, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C a los 0 6 MAR 2003

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE

  
MARTHA PINTO DE DE HART  
Presidente

  
CARLOS EDUARDO BALEN Y VALENZUELA  
Director Ejecutivo

ICF/SMM

CE- Acta 335 Febrero 21 2003

SC- Acta 108 Febrero 27 2003

