COMISION DE REGULACION DE
TELECOMUNICACIONES CRT

REPUBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 995 DEL 2004

"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 2005"

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 2005, en virtud de lo expuesto.

RESUELVE

ARTÍCULO 1. 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

1. 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 2005.

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
Total	100

2. Valores Máximos y Mínimos para los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q) para el Año 2005.

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 2005.

	Valor mínimo	Valor máximo
Indicadores de tendencia positiva		
Nivel de Satisfacción del Usuario	76	84
Indicadores de tendencia negativa		
Tiempo Medio de Reparación de Daños	0,6 días	2 días
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas	2 días	21 días
Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio	16	33

ARTICULO 2: DEROGATORIAS Y VIGENCIAS. 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 29 ABR 2004

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARÍA PAULA DUQUE SAMPER
Presidente

MAURICIO LÓPEZ CALDERÓN
Director Ejecutivo

SMM

CE 07/04/2004 (Acta 395)
CEE 26/04/2004
SC 28/04/2004 (Acta 125)
EXPEDIENTE 2000-4-3