



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 25 6 2 DE 2010

"Por la cual se modifica el artículo 1 y se deroga el Anexo 2 de la Resolución CRC 2353 de 2010"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, corresponde al Estado intervenir, por mandato de la Ley, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano.

Que el artículo 365 de la Constitución Política, establece que es deber del Estado asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional.

Que de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT), se denominará Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Que a partir de lo dispuesto en los numerales 1 y 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, corresponde a la CRC, establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios, expedir la regulación de carácter general en las materias relacionadas con los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información, respectivamente.

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones, expidió el 14 de octubre de 2007 la Resolución 1740, *"Por la cual se definen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones"*, con el fin de establecer el régimen de calidad que deben cumplir los operadores de servicios públicos y redes de comunicaciones en su relación con los usuarios de los servicios.

Que dentro de la Agenda Regulatoria del año 2010 se tiene contemplado adelantar los proyectos "Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales" y "Calidad de los Servicios (QoS) para Telecomunicaciones" con los cuales se tiene previsto entregar una selección de criterios de eficiencia, indicadores y metodologías de medición para el Sector TIC en Colombia, así como de los formatos a través de los cuales se solicitará dicha información a los operadores, indicando las variables, la periodicidad y, cuando haya necesidad, las fórmulas para su cálculo.

NS
CLO.
M

18

Que mediante el Anexo 2 de la Resolución CRC 2353 de 2010 la Comisión estableció la metodología para la de medición del Nivel de Satisfacción del Usuario de los servicios de TPBCL y TPBCLE.

Que como consecuencia de lo ordenado por la Ley 1341 de 2009, no resultan exigibles las medidas regulatorias de intervención de precios en telefonía fija a partir de la entrada en vigencia de dicha norma legal, la cual resulta de obligatoria aplicación para la CRC y los demás agentes del sector y que en tal sentido, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009 no existe un efecto regulatorio directo de la medición del NSU sobre las tarifas de estos servicios.

Que con el propósito de establecer un mecanismo que se ajuste a la realidad del sector de telecomunicaciones, y permita al regulador la medición perceptual de indicadores de la calidad con que se ofrecen los productos y servicios a los usuarios bajo ofertas convergentes de empaquetamiento, para los fines de las competencias regulatorias establecidas en la Ley 1341 de 2009, se hace necesario eliminar la disposición regulatoria a la que se hizo referencia en el considerando anterior.

Que la eliminación del Anexo 2 de la Resolución CRC 2353 de 2010 no implica de manera alguna que los usuarios no tengan protección de sus derechos en materia de calidad de los servicios que se ofrecen, toda vez que no solo en la Ley 1341 de 2009 sino en las Resoluciones CRT 1732 y 1740 de 2007 se establecen una serie de disposiciones encaminadas a garantizar estos derechos. Adicionalmente, la CRC se encuentra adelantando los proyectos regulatorios "Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales" y "Calidad de los Servicios (QoS) para Telecomunicaciones" de la Agenda Regulatoria del año 2010, mediante los cuales se definirá lo pertinente en relación con la medición de calidad para los productos y servicios de telecomunicaciones, estableciendo nuevas herramientas de protección al usuario, enfocadas en la calidad de los servicios.

Que atendiendo a lo establecido en el Decreto 2696 de 2004, esta Comisión publicó desde el 14 de abril de 2010 hasta el 30 de abril de 2010, el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el artículo 1 y se deroga el Anexo 2 de la Resolución CRC 2353 de 2010" acompañado de su documento soporte, para comentarios de los agentes del sector.

Que en atención a lo anterior, en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité de Comisionados según consta en el Acta 717 del 14 de mayo de 2010 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión, en la cual fueron aprobados según consta en el Acta No. 231 del 27 de mayo de 2010.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1. Modificar el artículo 1 de la Resolución CRC 2353 de 2010, el cual quedará así:

"Artículo 1. INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TPBC. Los procedimientos para el cálculo de los Indicadores de Calidad de TPBCL y TPBCLE Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio, Tiempo medio de reparación de daños y Tiempo medio de instalación de nuevas líneas de que trata el artículo 4.1 de la Resolución 1740 de 2007, se definen en el Anexo -DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TPBC- de la presente resolución.

Los procedimientos para el cálculo de los indicadores para el servicio de TPBCLD Tasa de completación de llamadas nacionales y Tasa de completación de llamadas internacionales de que trata el artículo 4.2 de la Resolución 1740 de 2007, se encuentran definidos en el Anexo de la presente resolución.

Parágrafo. Para efectos del cálculo del Factor Q de que trata el Anexo 007 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 1250 de 2005, se tomarán los indicadores descritos en el Anexo de la presente resolución".

MS
CLO.
11
M.P.

78

Artículo 2. Derogar el Anexo 2 de la Resolución CRC 2353 de 2010 en su integridad.

Artículo 3. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C., a los **03 JUN 2010**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


DANIEL MEDINA VELANDIA
Presidente


CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ
Director Ejecutivo

MS
CC: Acta No. 717 de 14/05/2010
SC: Acta No. 231 de 27/05/2010
MSA/RON/GVI

18