

CRC

RESPUESTAS A COMENTARIOS
SOBRE LA PROPUESTA
REGULATORIA DE DEROGATORIA
DEL ANEXO 2 DE LA RESOLUCIÓN
CRC 2353 DE 2010

**Coordinación de Atención al Cliente y
Relaciones Externas**

Fecha: Mayo de 2010



RESPUESTAS A COMENTARIOS SOBRE LA PROPUESTA REGULATORIA DE DEROGATORIA DEL ANEXO 2 DE LA RESOLUCIÓN CRC 2353 DE 2010

Este documento presenta las respuestas a los comentarios realizados al documento Propuesta Regulatoria de *"Derogatoria del Anexo 2 de la Resolución CRC 2353 de 2010"*, propuesta que fue publicada el pasado 14 de abril de 2010, y cuyo plazo para recibir comentarios culminó el 30 de abril de 2010.

Las comunicaciones de empresas del sector y propuestas fueron:

Remitente		Medio
1	UNE	Correo
2	TELEFÓNICA TELECOM	Correo

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan exclusivamente los apartes de cada documento de comentarios en donde se realizan planteamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, agrupados y resumidos, así:

1. Comentarios Generales

Telefónica Telecom

(...) manifestamos nuestro apoyo a la iniciativa de revisar el Nivel de Satisfacción al Usuario, y en general todos los indicadores de calidad dispuestos en la normatividad vigente.

Consideramos que todas estas metodologías ya cumplieron su ciclo, y permitieron aumentar el nivel de calidad en la prestación de los servicios, según las metas planteadas por el Regulador y el Ministerio. Desde ya ofrecemos nuestro apoyo para desarrollar los nuevos indicadores, que deben servir de guía para que en el sector se mantenga el nivel de competencia y el nivel de inversión que el mercado requiere, amparados bajo el marco general de la ley 1341 de 2009.

Rta./ Se acoge el comentario, con base en el contexto convergente previsto en la Ley 1341 de 2009 y teniendo en cuenta la realidad de mercado en cuanto a la generación de ofertas empaquetadas de servicios de telecomunicaciones.

2. Comentarios Específicos

2.1. Conservación de un indicador que mida la percepción de calidad de los usuarios

UNE

Las empresas del Grupo UNE consideramos que la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario de los servicios de TPBCL y TPBCLE aporta información de gran importancia para el sector y, por tanto, no resulta ni conveniente ni oportuno eliminar la medición de este indicador para el año 2010. En consecuencia, solicitamos a la CRC que no se modifique la normatividad relacionada con la medición de este indicador, en particular el Anexo 2 de la Resolución CRC 2353 de 2010.

Resulta importante que durante el año 2010 las autoridades responsables de la regulación, el control y vigilancia del sector, los proveedores de redes y servicios y los propios usuarios, conozcan la percepción que tienen los usuarios de los factores claves que inciden en su satisfacción con los servicios de TPBCL y TPBCLE. Si bien es cierto que la información aportada por los operadores sobre algunos indicadores técnico-operacionales (entre ellos número de daños, tiempo de reparación de daños, tiempo de instalación de nuevas líneas) permite conocer datos sobre ciertos aspectos relacionados con la calidad de los servicios de TPBCL y TPBCLE, resulta necesario conservar un indicador que mida la percepción de calidad de los usuarios en aspectos técnico-operacionales y en otros aspectos comerciales que sólo se pueden evaluar a través de la medición del NSU. Entre tales aspectos se destacan la percepción de relación beneficio/costo de las tarifas, los procesos de venta y de atención a los usuarios y la calidad de la comunicación.

Debe advertirse que durante el año 2010 no existirá una medición de NSU de "servicios convergentes" que reemplace al actual NSU de TPBCL y TPBCLE, puesto que las nuevas herramientas de protección al usuario enfocadas en la calidad de los servicios, que se prevé serán definidas en desarrollo de los proyectos regulatorios "Definición de criterios de eficiencia y medición de indicadores sectoriales" y "Calidad de los Servicios (QoS) para Telecomunicaciones", sólo estarían disponibles en el cuarto trimestre de 2010 (según lo indica la Agenda Regulatoria de la CRC).

Rta./ No se acoge el comentario, puesto que tal y como se mencionó en el documento soporte de la propuesta regulatoria publicada, 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

información sobre calidad de los servicios que se ofrecen, toda vez que no sólo en la Ley 1341 de 2009 sino mediante las Resoluciones CRT 1732 y 1740 de 2007, se establecen una serie de disposiciones encaminadas a garantizar estos derechos, en particular obligaciones regulatorias a cargo de los proveedores para medir y reportar indicadores objetivos sobre la calidad de los servicios que prestan.

Sumado a lo anterior, de acuerdo con la Ley 1341 de 2009, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones le corresponde establecer la regulación relacionada con esta materia sin que ello implique la existencia de un efecto regulatorio directo para que esta Comisión realice la medición del NSU. Lo anterior, dado que el análisis contempló que la libertad tarifaria establecida en el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 determinó que la metodología establecida al respecto en la regulación para estos servicios, la cual era de obligatoria aplicación para algunos proveedores en determinadas regiones del país, perdiera vigencia y con ella el cálculo del factor de calidad Q, el cual involucraba la medición del indicador NSU para el servicio de TPBC local y/o Local Extendida.

Igualmente, frente a la convergencia de los servicios de telecomunicaciones y bajo el contexto previsto en la Ley citada, la Entidad considera que la medición percentual del indicador del NSU en el sector debe hacerse de manera unificada para todos los servicios a efectos de reconocer la realidad del mercado, en la medida en que ésta resulta de mayor pertinencia para las autoridades de inspección, control y vigilancia en la defensa de los derechos de los usuarios.

Por otra parte, es de anotar que la información obtenida de las mediciones de NSU era utilizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su calidad de ente de control y vigilancia, como insumo para la realización de los informes que sobre el tema debía elaborar, los cuales eran publicados para conocimiento del sector en el Sistema Único de Información -SUI.

En este sentido, en atención a las funciones de control y vigilancia que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio en la Ley 1341 de 2009, específicamente en lo referente a la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, así como de lo dispuesto por la Circular 003 del 20 de agosto de 2009 expedida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, esta Entidad considera que la medición del indicador de Nivel de Satisfacción del Usuario, aplicada teniendo en cuenta la convergencia de servicios y el marco legal del sector TIC así como los fines que se persiguen con la misma, puede ser una herramienta útil en el desarrollo de tales funciones de control y vigilancia.

En consecuencia, la CRC ha recomendado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que realice la medición del indicador NSU a través de ofertas convergentes, en ejercicio de sus competencias legales.

2.2 Efectos de la convergencia en la telefonía básica fija.

UNE

Actualmente la mayoría de usuarios de TPBCL y TPBCLE reciben estos servicios mediante planes independientes y no como parte de un paquete de servicios de telecomunicaciones. Esto implica que los efectos de la convergencia aún no se observan de manera generalizada en la telefonía básica fija.

Rta./ Si bien es cierto, en el sector de telecomunicaciones aún existe un grupo importante de usuarios que tienen contratado únicamente el servicio de telefonía fija, también es de destacar que las ofertas de servicios empaquetados se encuentran disponibles para todos los usuarios, en razón a que los proveedores ya han implementado la tecnología para lograr suministrar varios servicios a través de un mismo medio y un único contrato de prestación de servicios.

Tal realidad de la convergencia de servicios fue reconocida por el legislador en la Ley 1341 de 2009 y es así que, en su artículo 23, se generalizó la libertad de tarifas para todos los servicios de telecomunicaciones (incluyendo la telefonía fija), dejando la potestad a la CRC de regular los precios luego de la verificación de alguna de las circunstancias expresamente mencionadas en dicha norma.

Al eliminarse la obligación legal explícita de regular los precios en telefonía fija, se reitera que no resulta conveniente mantener medidas regulatorias encaminadas para tal fin, como lo era la medición del indicador NSU de TPBCL y/o TPPCLE con el cual se calculaba el Factor de calidad Q, que a su vez afectaba el precio máximo por minuto de referencia que utilizaron los proveedores de redes y servicios para determinar el plan tarifario básico en las regiones clasificadas dentro del grupo 2 del anexo 006 de la Resolución CRT 087 de 1997 (modificada por las Resoluciones CRT 1250 de 2005 y 2063 de 2009), lo cual perdió vigencia con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009.

En tales condiciones, al encontrarse la posibilidad para los usuarios de adquirir servicios de telecomunicaciones de manera individual o empaquetada y no existir una obligación específica de medir el NSU de TPBCL y/o TPBCLE dentro de la evaluación de la Calidad del Servicio del servicio, se reitera que no es conveniente realizar mediciones del NSU por servicio de manera individual. Sin embargo, la Comisión en desarrollo de sus facultades legales, dentro de los proyectos regulatorios “Definición de Criterios de Eficiencia y Medición de Indicadores Sectoriales” y “Calidad de los Servicios (QoS) para Telecomunicaciones”, se encuentra estudiando diversos enfoques asociados a la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Todo esto con el fin de proveer al sector de información comparable sobre calidad de los servicios y el uso de las TIC, en ejercicio de las facultades regulatorias conferidas a esta Comisión en la Ley 1341 de 2009.

No obstante lo anterior, tal y como se mencionó previamente, cabe advertir nuevamente que la derogatoria 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.

2.3 Medición de NSU por producto

UNE

No necesariamente los niveles de servicio de los procesos asociados a la atención de usuarios y al soporte técnico son idénticos para todos los productos (servicios) que se venden empaquetados. En general, tales niveles de servicio son homogéneos para un mismo producto independientemente de si se vende empaquetado o no. Por ende, la medición de NSU de cada producto debería continuar evaluando los niveles de servicio del producto específico, salvo algunos casos particulares (por ejemplo la percepción de precio del servicio o del paquete según sea que el producto se reciba de manera independiente o empaquetada). Incluso, pueden incluirse detalles a nivel geográfico, estrato y uso, y mantenerse canales abiertos entre operadores y CRC que faciliten la generación de los informes sectoriales que son de gran importancia para la comparación de ofertas y la toma de decisiones en el mercado.

Rta./ Tal como se menciona en el documento soporte de la propuesta regulatoria y en las respuestas a los anteriores comentarios, no es imperativo, desde el punto de vista legal, para la CRC realizar la medición del NSU del servicio de TPBCL y/o TPBCLE y se considera que los proveedores, al administrar la información técnica y comercial de los suscriptores y/o usuarios a

través de un único aplicativo de CRM (Customer Relationship Management) ó de gestión comercial, independiente de los servicios que tengan éstos contratados y utilizar un único medio ó medios para comunicarse con el suscriptor y/o usuario, no generan diferencias sustanciales en la percepción que pueda tener el suscriptor y/o usuario acerca de la facturación, la atención al cliente y en general, el servicio postventa que recibe. Por ello, se reitera que no es conveniente continuar adelantando la medición del NSU del TPBCLE y/o TPBCLE de manera individual, con base en el contexto convergente previsto en la Ley 1341 de 2009 y la realidad de mercado correspondiente.