



Vicepresidencia Regulación y Negocios con Operadores
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

Bogotá D.C., diciembre 21 de 2009

Doctor

CHRISTIAN LIZCANO ORTIZ

Director Ejecutivo

Correo electrónico: mariana.sarmiento@crcom.gov.co

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Carrera 13 No. 28 -01 Piso 8

Ciudad

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la metodología de medición del Nivel de Satisfacción del Usuario de los servicios de TPBCL y TPBCLE, definida en el Anexo 2 de la Resolución CRT 2030 de 2008”

Respetado Doctor Lizcano,

Considerando lo estipulado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, referente al Documento de análisis y al Proyecto de Resolución del asunto, que procura modificar la metodología de medición del NSU de los servicios de TPBCL y TPBCLE, y encontrándonos dentro del término establecido para hacerlo, remitimos a continuación nuestras consideraciones y comentarios.

Del análisis del proyecto surge un comentario general que se relaciona directamente con la importancia de la rigurosidad en la utilización de los conceptos que se presenten, pues de una correcta presentación de los mismos, se desprende una acertada interpretación normativa.

En este orden de ideas, en el Apéndice 1: Diseño Muestral, donde se indica la Población Objetivo (Universo) para el servicio TPBCLE RESIDENCIAL, se define el universo como las líneas “desde las cuales se hayan realizado llamadas a usuarios de municipios adyacentes (vecinos), dentro del mismo departamento”; sin embargo, esta definición no corresponde con la definición de TPBCLE, que se refiere a aquellas llamadas entre municipios



Vicepresidencia Regulación y Negocios con Operadores
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

de un mismo departamento, - no necesariamente entre municipios vecinos. Así, por ejemplo, una llamada entre Chía y Funza, que son municipios No vecinos, es una llamada Local extendida. En ese orden de ideas, sugerimos eliminar de la norma la condición de “municipios adyacentes (vecinos)” y todas las menciones sobre municipios adyacentes.

Por otra parte, en cuanto al numeral 4 del Apéndice 1, que se refiere al tamaño de la muestra, encontramos que las fórmulas expuestas para calcularlo se refieren a aquellos casos en los que la variable de diseño es un porcentaje. Sin embargo, para el caso del módulo de medición del NSU, la variable de diseño no es un porcentaje, pues de acuerdo a lo determinado en el Proyecto en el artículo 2 -Definiciones-, es un indicador que tiene un valor numérico entre 1 y 1000, que tiene una desviación estándar mucho menor que la corresponde a una variable de proporciones.

En el numeral 3 del Apéndice 3 del Proyecto de Resolución, donde se dispone el “Cálculo del margen de error”, se encuentra la fórmula que se aplica para calcular el nivel de error y el tamaño de una muestra para una variable como el NSU, es decir que hay una inconsistencia entre los numerales donde se especifica cómo calcular el tamaño de la muestra y el que se refiere al cálculo del margen de error. Es de resaltar, que para los dos numerales se debería emplear la misma fórmula.

Por su parte, en el numeral 4 del Apéndice 3, que se refiere a los Ponderadores, con referencia a los formularios para medir el NSU en TPBCL y TPBCLE, encontramos una pregunta que busca medir la relación costo-beneficio del servicio prestado. Sin embargo, la redacción de la pregunta varía entre servicio y entre segmentos (residencial, y no residencial), ante lo cual sugerimos unificar la formulación de la pregunta tanto para servicios como para segmentos¹.

¹ TPBCL: Residencial- PREPAGO. La pregunta para TPBCLE RESIDENCIAL es: La relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su prestador del servicio.
TPBCL: RESIDENCIAL CON FACTURA. La pregunta es: Las tarifas que paga por el servicio de telefonía fija local.
TPBCL- NO RESIDENCIAL. PREPAGO. La pregunta para TPBCL NO RESIDENCIAL PREPAGO es: La relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por prestar el servicio.
TPBCL NO RESIDENCIAL CON FACTURA: No está la pregunta
TPBCLE RESIDENCIAL PREPAGO. La Pregunta para TPBCLE RESIDENCIAL PREPAGO es: La relación entre el servicio recibido



Vicepresidencia Regulación y Negocios con Operadores
Bogotá, Colombia
Teléfono: +57 1 242 2141
Fax: +57 1 342 3513

De otro lado, consideramos primordial anotar que de acuerdo con nuestra experiencia en el tema, hemos encontrado que con las encuestas presenciales se garantiza una mayor receptividad de los usuarios hacia la entrevista, mientras que telefónicamente se puede generar poca aceptación frente a la misma.

En todo caso, sería importante que se aclare en la norma el tipo de evidencia que quedará de las encuestas realizadas telefónicamente, el registro de la misma, el tiempo que se va a almacenar, y finalmente, la forma de monitorearlas.

Finalmente, en cuanto a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 2, en el que se menciona que a partir del 2011 los resultados de la medición del indicador Nivel de Satisfacción del Usuario los entrega la CRC, y teniendo en cuenta que en el Proyecto se sugiere que la encuesta se hará en varios momentos del año, solicitamos por favor se nos aclare si se harán entregas parciales de los resultados, o se continuará haciendo una única entrega por año.

Esperamos que nuestros comentarios sean de utilidad en el proceso de discusión.

Cordialmente,



PAULA GUERRA TAMARA

Gerente de Asuntos Regulatorios (E)

TPBCLE RESIDENCIAL SERVICIO PREPAGO. La pregunta es la relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su prestador del servicio, respecto de las llamadas a otros municipios adyacentes dentro de su mismo departamento.

TPBCLE RESIDENCIAL CON FACTURA. La pregunta es: la tarifa o precio que paga por las llamadas a otros municipios de adyacentes dentro de su mismo departamento.

TPBCLE NO RESIDENCIAL. La pregunta es: la relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su prestador del servicio, respecto de las llamadas a otros municipios adyacentes dentro de su mismo departamento.

TPBCLE CON FACTURA. La pregunta es: la relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su prestador del servicio.

TPBCLE RESIDENCIAL. La pregunta es: La relación entre el servicio recibido y la tarifa cobrada por su prestador del servicio, respecto de las llamadas a otros municipios adyacentes dentro de su mismo departamento.