



telebucaramanga

Estamos donde tú estás

Bucaramanga, 28 de diciembre de 2009

Señores  
Comisión de Regulación de Comunicaciones  
Carrera 13 No. 28-01 piso 8  
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios a la propuesta regulatoria "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"

Señores CRC:

De manera atenta, me permito realizar los siguientes comentarios puntuales a la propuesta regulatoria señalada en el asunto de la referencia, esperando que puedan ser tenidas en cuenta para lograr un mejor funcionamiento en la metodología de medición del nivel de satisfacción de los usuarios de TPBCL, así:

El artículo 5, del mencionado proyecto establece las etapas de la metodología para la obtención del indicador Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU), siendo indispensable mencionar que frente a la etapa de realización de entrevista, consideramos que la medición del NSU podría hacerse en el periodo comprendido entre enero y septiembre, no incluyendo el mes de octubre, toda vez que el tiempo no sería suficiente para la entrega del informe (15 de octubre). Además debe hacerse en un solo momento, no en varios como esta contemplado en la propuesta regulatoria, por razones de practicidad.

Frente a la etapa 1 de diseño muestral, se establece en el apéndice número 1, que a partir del 2011 los prestadores de TPBCL entregarán a la CRC la población objetivo, para que el regulador realice las mediciones. Sin embargo consideramos que para que la metodología se pueda cimentar, el periodo de transición de la nueva metodología debe ser de por lo menos tres años.

En relación con la Recolección de Información establecida en el apéndice número 2 punto uno, recomendamos establecer la manera como se puede



telebucaramanga

Estamos donde tú estas

verificar la calidad de la encuesta por parte de los operadores, pues en el texto del proyecto simplemente se menciona que se debe realizar la encuesta telefónicamente. Igualmente el texto no deja entrever como se puede verificar que la encuesta telefónica establecida en el punto tres del mencionado apéndice 2, se realizó con los responsables del servicio telefónico, es decir, la persona que además de utilizar el servicio de TPBCL cuenta con conocimientos sobre los aspectos evaluados en la encuesta y que estén en un rango de edad entre los 18 y 60 años.

Frente a la ponderación para el cálculo del indicador numérico del NSU para los servicios de TPBCL y TPBCLE, establecidos en los artículos 5 y 6 de la propuesta regulatoria, planteamos que la ponderación relativa a temas tan subjetivos y tan sensibles como LA ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS O RECURSOS se revise cada año, por cuanto tienen una ponderación más alta que los demás.

Así mismo, proponemos que la medición del indicador NSU por parte de los operadores debería CONTINUAR por tres años mínimo, con el fin de revisar la efectividad de la metodología.

Igualmente, en el punto Ponderadores del Servicio: ponderador Tarifas, servicio prepago y facturación, hay 2 Item que no nos aplican y si nos pueden afectar en la calificación, como son la disponibilidad de diferentes cupos o valores de tarjeta (11,73) y La facilidad para activar el servicio prepago cuando lo necesita (11,73).

En consideración a que este es un servicio que no ofrecemos, debería existir una restricción donde se eliminen estos item de la encuesta o no se tengan en cuenta dentro de la calificación para los operadores que no contamos con este servicio dentro del portafolio.

Cordial Saludo,

P/P   
LAURA CATALINA CARDONA CRUZ  
Secretaria General

Elaboró/Proyectó: Helverth Hernández – Asesor Jurídico. 