

116751000G-

Bogotá D.C., 22 de diciembre de 2009

Doctor
CRISTHIAN LIZCANO
Director Ejecutivo
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
Ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto de resolución por medio del cual se modifica la metodología de medición del Nivel de Satisfacción del Usuario de los servicios de telefonía local y local extendida

Estimado Doctor Lizcano:

Atendiendo su invitación a formular comentarios al proyecto regulatorio del asunto, a continuación encontrará nuestras observaciones.

En términos generales, estimamos positiva esta iniciativa, que estandariza la medición de todos los indicadores de satisfacción del usuario en cabeza del regulador, a partir del 2.011.

En cuanto al desarrollo de la propuesta, consideramos inconveniente que se proponga que los operadores de telefonía local y local extendida deban entregar a la Comisión el universo de sus abonados, para definir y seleccionar aleatoriamente la muestra, según el tamaño y distribución definidos.

Este muestreo puede hacerse a partir del mapa de numeración que administra la CRC, sin necesidad de entregar la totalidad de la base de datos. Frente a este requerimiento, en diversas oportunidades hemos argumentado el gran riesgo que se corre frente a la obligación que tenemos de garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, en caso que esta información caiga en manos equivocadas. Desde nuestro punto de vista, la muestra debe ser generada por el operador.

De manera puntual, en el tema del diseño muestral (página 5), el documento indica que se debe determinar la población objetivo usando el número de líneas registradas el mes



Telefónica Colombia
Transv. 60 (Av. Suba) No. 114 A-55
Bogotá D.C.
Tel (571) 593 5399

anterior a la medición. Como anteriormente se realizaba con las líneas registradas el año anterior, solicitamos que este ítem debe quedar muy claro pues la medición puede tardar más de un mes y los datos de la cantidad de líneas pueden variar entre el inicio y el fin del trabajo de campo. Esta afirmación se repite en la página 27 del documento soporte en la descripción de población.

Finalmente, en el documento soporte, en la página 5, donde aparece el cuadro que resume los segmentos y procesos a medir, está invertido el punto 4. El ejecutivo de cuenta aplica para el segmento corporativo no para residencial.

Cordialmente,

FABIAN ANDRES HERNANDEZ RAMIREZ
Vicepresidente Jurídico