

TELMEX COLOMBIA S.A.

NIT 830.053.800-4

Carrera 7 No. 71-52 Torre B Piso 18

Bogotá D.C.

t: (571) 748 00 00

f: (571) 312 31 48

www.telmex.com/co

Cali

Carrera 80 No. 6-71 Piso 4

Ed. Mapfre

t: (572) 488 00 00

f: (572) 330 77 90

Medellín

Carrera 25 No. 1-31

Parque Empresarial p. h.

t: (574) 604 10 00

f: (574) 317 24 82

Barranquilla

Calle 76 No. 54-11 Oficinas 1412-1413

Ed. World Trade Center

t: (575) 368 49 28 - 369 49 76



Bogotá. D.C., 22 de Diciembre de 2009

Doctor

CRISTHIAN LIZCANO

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Carrera 13 No. 28 – 01 Piso 8

Ciudad

REF.: Comentarios al proyecto de Resolución “Por el 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:

TELMEX COLOMBIA S.A., presenta para su conocimiento algunos comentarios que considera pueden contribuir en la definición del proyecto de resolución por el 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 2030 de 2008.

En línea con nuestros comentarios frente al proyecto de modificación de la Resolución 2030, debe tenerse presente el nuevo panorama jurídico que trajo la Ley 1341 de 2009.

Como es de conocimiento general la evolución tecnológica ha llevado a un desarrollo del sector que se orienta a servicios convergentes, dejando atrás la clasificación por servicios que traía el Decreto Ley 1900 de 1990.

Si bien es cierto que desprenderse de la clasificación es un proceso en evolución y maduración, es preciso que el ente regulador tienda a expedir normatividad consecuente con lo establecido en el marco normativo de la Ley 1341, por lo que en los proyectos regulatorios presentados relacionados con la Resolución 2030 de 2008 y el que nos ocupa, debe propenderse por eliminar las asimetrías regulatorias que se hacen aún más evidentes con el presente proyecto.



TELMEX COLOMBIA S.A.

NIT 830.053.800-4

Carrera 7 No. 71-52 Torre B Piso 18

Bogotá D.C.

t: (571) 748 00 00

f: (571) 312 31 48

www.telmex.com/co

Cali

Carrera 80 No. 6-71 Piso 4

Ed. Mapfre

t: (572) 488 00 00

f: (572) 330 77 90

Medellín

Carrera 25 No. 1-31

Parque Empresarial p. h.

t: (574) 604 10 00

f: (574) 317 24 82

Barranquilla

Calle 76 No. 54-11 Oficinas 1412 -1413

Ed. World Trade Center

t: (575) 368 49 28 - 369 49 76



Al establecer el proyecto de modificación de la Resolución 2030 de 2008 que el indicador de Nivel de Satisfacción del Usuario para los servicios de TMC, PCS, TRUNKING, valor agregado de acceso a internet y TPBCLD será medido por la CRC, pero para el indicador de TPBCL y TPBCLE deberá realizar el procedimiento establecido en el Anexo 2 de la Resolución 2030 de 2008 modificada por la Resolución 2091 de 2009, genera un trato discriminatorio basado en una clasificación por servicios que ya no existe.

Dada la convergencia de redes y servicios, el indicador que permita evaluar a las empresas, debe hacerlo de manera global, sin continuar con las diferencias artificiales de servicios. Lo anterior significa que el Nivel de Satisfacción del Usuario no se debe tomar de manera aislada, máxime cuando el nuevo panorama no sólo jurídico sino de mercado y tecnológico brindan una realidad convergente. En ese sentido, los ajustes normativos deben efectuarse a partir de la expedición de la Ley 1341, es decir aplicables en el 2010.

Sin perjuicio de lo anterior y de la revisión integral de este proyecto y del modificatorio de la Resolución CRC 2030 que realice la Comisión, queremos resaltar la labor que ha desempeñado la Comisión en lo relacionado con la socialización de los estudios adelantados por la firma CONSENSO S.A., para adelantar la metodología y la estructura del cuestionario para las correspondientes encuestas. Trabajo en el cual han sido participes las empresas objeto del indicador, no obstante lo anterior, y con el fin de evitar asimetrías regulatorias, se debe propender porque la integridad del indicador de NSU sea medido por la CRC. Lo anterior brindaría escenarios de competencia simétricos.

Una vez presentado el panorama global, de manera particular presentamos los siguientes comentarios al proyecto regulatorio:

- **CÁLCULO DE LA MUESTRA:** Se sugiere frente a este cálculo que se tenga en cuenta el tamaño de la muestra diferenciado en el segmento residencial y segmento pyme/corporativo o no residencial. Lo anterior por cuanto el proyecto propone que cuando un segmento es mucho más grande que el otro, el segmento pequeño tiene menor posibilidad de acceder a las encuestas y esto



TELMEX COLOMBIA S.A.

NIT 830.053.800-4

Carrera 7 No. 71-52 Torre B Piso 18

Bogotá D.C.

t: (571) 748 00 00

f: (571) 312 31 48

www.telmex.com/co

Cali

Carrera 80 No. 6-71 Piso 4
Ed. Mapfre

t: (572) 488 00 00

f: (572) 330 77 90

Medellín

Carrera 25 No. 1-31
Parque Empresarial p. h.

t: (574) 604 10 00

f: (574) 317 24 82

Barranquilla

Calle 76 No. 54-11 Oficinas 1412-1413
Ed. World Trade Center

t: (575) 368 49 28 - 369 49 76



hace que la precisión del indicador NSU sea menor y poco confiable frente a un tipo de segmento.

Lo anterior encuentra igualmente sustento en el hecho que el segmento No residencial (pyme/corporativo), no puede equipararse en su tratamiento con el segmento residencial. Realidad que hace necesario para una empresa identificar el tipo de mercado al que se dirige y permita desarrollar planes de mejoramiento según el segmento que lo requiera.

- **PONDERADOR DEL SERVICIO DE TPBCL:** Frente al cuestionario en particular en el ponderador “La Comunicación” del servicio de TPBCL residencial, en la pregunta cinco (5) cuyo valor es de 7.37 que establece: *“La disponibilidad de tono cuando levanta la bocina, sin tener en cuenta las suspensiones por no pago.”*

Se sugiere adicionar *suspensión de energía eléctrica*, toda vez que teniendo en cuenta que nuestra red es NGN los factores externos de luz no pueden ser responsabilidad de la empresa, por cuanto es un caso fortuito irresistible y que no es posible de prever. Lo anterior genera una discriminación del servicio por tecnología toda vez que favorece a las empresas de redes que no encuentran afectación en este tipo de eventos.

Con lo anterior respetuosamente presentamos nuestros comentarios esperando que los mismos aporten al proceso que actualmente adelanta la comisión.

Cordialmente,

TERESA ISABEL HOYOS LÓPEZ
Gerente de Regulación.



Nº 176656

