

ARTICULO 12-1-14. OBLIGACIONES DEL ISP. Para los efectos previstos en el presente capítulo, los ISP deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Informar a los operadores de TPBCL el número 947-XXXXXXX y sus correspondientes números locales.
2. Cumplir con los siguientes indicadores de calidad e informarlos a los operadores de TPBCL:
 - a) Máximo veinte (20) usuarios por puerto;
 - b) Velocidad efectiva de transferencia de mínimo de 2 Kbps en cada sentido dentro del dominio del ISP;
 - c) Reuso máximo en la conectividad nacional de 1:1;
 - d) Reuso máximo en la conectividad internacional de 3:1.
3. Informar a sus usuarios cuando las tarifas previstas en los artículos [12-1-2](#). y [12-1-3](#), no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.

Parágrafo. Los operadores de TPBCL no están obligados a cumplir con lo dispuesto en el presente capítulo, para las llamadas que se cursen hacia los ISP que no cumplan con las obligaciones del presente artículo.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-15. PERIODO DE APLICACION. Los operadores de TPBCL y los ISP deben cumplir con lo dispuesto en el presente capítulo, a más tardar el 1o. de diciembre de 2000. Cuando por razones técnicas sea necesario efectuar adecuaciones, los operadores de TPBCL deben cumplir con lo dispuesto en el presente capítulo antes del 1o. de febrero de 2001.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

TITULO XIII

CAPITULO I.

HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD.



ARTÍCULO 13.1.1. DEFINICIONES. Para efectos de la homologación de equipos terminales de telecomunicaciones, se tomarán las definiciones contenidas en el artículo [2o.](#) del Decreto 2269 de 1993, o las normas que lo modifiquen adicionen o sustituyan.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-440, publicada en el Diario Oficial No. 44.593, de 25 de octubre de 2001.



ARTÍCULO 13.1.2. PROCESO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES. El interesado en homologar un equipo terminal debe presentar solicitud con el lleno de requisitos por cada modelo de terminal.

Para la homologación de equipos terminales, se deberá surtir el siguiente proceso:

13.1.2.1 Certificados de conformidad para la homologación de equipos terminales. Para la homologación de equipos terminales en Colombia, se aceptarán los certificados de conformidad expedidos por los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos reconocidos a nivel nacional o internacional, para lo cual el interesado deberá presentar la documentación en la que demuestre que se trata de una entidad autorizada por un organismo acreditador.

13.1.2.2 Equipos Terminales inalámbricos. Para la homologación de equipos terminales inalámbricos, que radien ondas electromagnéticas, los interesados deberán demostrar mediante un certificado de conformidad expedido por uno de los organismos a que se refiere el numeral anterior, que cumplen con los límites de exposición establecidos en las recomendaciones dadas por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (Institute of Electrical and Electronics Engineers, IEEE), contenidas en el estudio "Estándar IEEE para los Niveles de Seguridad con Respecto de la Exposición Humana a los Campos Electromagnéticos de Radiofrecuencia, 3 kHz a 300 GHz". IEEE Std C95.1-1991, Edición 1999.

13.1.2.3 Evaluación de normas técnicas. Para efectos de lo establecido en los numerales anteriores, la CRT, en el término de tres (3) meses, evaluará las normas técnicas que sirven de base para la expedición de los certificados de conformidad de dichos organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, cuando los mismos no se basen en las normas nacionales.

Si la CRT no considera adecuadas las normas a las características y necesidades de desarrollo tecnológico de la red, de telecomunicaciones del Estado, se rechazará la solicitud mediante resolución motivada. En todo caso, no se podrá exigir el cumplimiento de requisitos distintos o más gravosos de los previstos en las normas nacionales.

La CRT mantendrá un listado actualizado de los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, así como de las normas técnicas que sirvan de base para la expedición de los certificados de conformidad.

13.1.2.4 Equipos terminales de telecomunicaciones homologados. La CRT mantendrá un listado actualizado de los equipos terminales de telecomunicaciones que hayan sido homologados, de acuerdo con el proceso previsto en la presente resolución.

En caso de que tales equipos causen daño a la red de telecomunicaciones del Estado, interfieran la prestación de algún servicio de telecomunicaciones, incumplan los límites de radiación o la información suministrada para la homologación del equipo sea falsa, la CRT ordenará la cancelación de su registro y la persona natural o jurídica que incurra en esta conducta estará sujeta a las sanciones previstas en el artículo 53 del Decreto 1900 de 1990.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán informar a la CRT, sobre las normas técnicas aplicables a los equipos terminales compatibles con su red.

13.1.2.5 Equipos terminales de telecomunicaciones sujetos al proceso de homologación. Se entenderá para efectos de la presente resolución, que los terminales cuya homologación se requiere son los aparatos telefónicos de que tratan las Resoluciones 0606 de 1994, 2816 de 1995 y 3610 de 1997, expedidas por el Ministerio de Comunicaciones, sin perjuicio que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, previo estudio concluyente, incluya otros terminales de telecomunicaciones para homologación.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-440, publicada en el Diario Oficial No. 44.593, de 25 de octubre de 2001.

TITULO XIV.

DEROGATORIAS Y VIGENCIA

Notas de vigencia

- Título reenumerado por el artículo 2 de la Resolución CRT-440, publicada en el Diario Oficial No. 44.593, de 25 de octubre de 2001. La Resolución 307 de 2000 lo había reenumerado con el XIII.
- Título reenumerado por el artículo 2 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000. Este Título correspondía al Título XII original

Notas del editor

- Este Título fue reenumerado, sin embargo los artículos incluidos en éste no lo fueron. Por lo tanto se presenta dos veces la misma numeración, y debido a las características técnicas de este compendio se da la necesidad de reenumerar los artículos originales 12-1-1 y 12-1-2.

CAPITULO UNICO



ARTICULO <13>. 12-1-1 DEROGATORIAS. La presente Resolución deroga todas las resoluciones de la CRT expedidas con anterioridad a la misma, salvo el artículo 18 y el anexo 3 de la resolución 023 de 1995, el artículo 4 numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 de la Resolución 034 de 1996 y las Resoluciones 043 de 1996, 048 de 1996, 049 de 1996, 050 de 1996, 051 de 1996 053 de 1996, 059 de 1997, 064 de 1997, 065 de 1997, 066 de 1997, 068 de 1997, 069 de 1997, 070 de 1997, 071 de 1997, 072 de 1997, 073 de 1997, 074 de 1997, 075 de 1997, 076 de 1997, 078 de 1997, 079 de 1997, 080 de 1997, 081 de 1997, 082 de 1997, 083 de 1997, 084 de 1997 y 086 de 1997.



ARTICULO <14>. 12-2-2 VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Comuníquese, publíquese y cúmplase, Dada en Santa Fe de Bogotá, D. C., a los cinco (5) días del mes de septiembre de 1997.

El Presidente,

José Fernando Bautista Quintero.

El Coordinador General,

Douglas Velásquez Jácome.

ANEXOS

1. ANEXOS DE LA RESOLUCION CRT 086 DE 1997

ANEXO 1.A. FORMATO DE LICENCIA

MINISTERIO DE COMUNICACIONES

RESOLUCION No. _____

por la cual se concede una licencia para establecerse como operador concesionario del servicio público domiciliario de telefonía de larga distancia nacional e internacional.

El Ministro de Comunicaciones, en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por el Decreto 1901 de 1990, el Decreto 2122 de 1992 y la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRT No 086 de 1997 y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. 086 de 1997, la CRT reglamentó la concesión de licencias para el establecimiento de operadores del servicio público de larga distancia nacional e internacional;

Que mediante la Resolución No. _____ de 1997, la CRT estableció los requisitos generales para utilizar las redes de telecomunicaciones del Estado, fijó las normas generales para determinar los cargos de acceso e interconexión, expidió disposiciones para promover la competencia y adoptó medidas para impedir abusos de posición dominante y proteger al usuario;

Que concluido el trámite mediante el cual se verificó que la solicitud presentada por _____ cumplió con el lleno de los requisitos exigidos en las normas vigentes para establecerse como operador del servicio público de larga distancia nacional e internacional, resulta procedente otorgarle la respectiva licencia,

RESUELVE:

ARTICULO 1o. TITULAR Y OBJETO DE LA LICENCIA. Conceder licencia a _____, para establecerse por su cuenta y riesgo, como

operador del servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional, en los términos previstos en la Resoluciones 086 y 087 de la CRT, y en la solicitud presentada por el peticionario, documentos todos que hacen parte integral de la presente licencia.

PARAGRAFO. El servicio objeto de la presente licencia es el servicio de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional, el cual proporciona en sí mismo, capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios mediante la interconexión con la red telefónica pública conmutada y su red de larga distancia, dentro del país y en conexión con el exterior.

ARTICULO 2o. INICIO DE OPERACIONES Y CUBRIMIENTO. El concesionario de TPBCLD deberá iniciar sus operaciones dentro de un plazo improrrogable máximo de doce (12) meses siguientes a la expedición de la presente licencia.

Así mismo, el concesionario deberá interconectar a todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que existan o que llegaren a existir en el territorio de la República de Colombia, en los términos y plazos previstos en el Artículo 20 de la Resolución CRT 086 de 1997, incluidos sus párrafos.

En el caso que el concesionario no inicie operaciones dentro del plazo de los doce (12) meses de haber sido entregada la licencia, el Ministerio de Comunicaciones revocará la licencia, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformidad con lo previsto en la ley.

ARTICULO 3o. DURACION DE LA CONCESION Y PRORROGA. El término por el cual se otorga la concesión de la licencia es de diez (10) años, contados a partir del inicio de operaciones del concesionario, prorrogables automáticamente por el mismo período y por una sola vez, siempre y cuando el concesionario haya cumplido a cabalidad con las condiciones de la licencia y las normas que regulan el servicio.

Dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento de la licencia, el MINISTERIO DE COMUNICACIONES procederá a formalizar su prórroga.

PARAGRAFO. El concesionario podrá renunciar a la prórroga de la licencia, si por lo menos con sesenta (60) días hábiles de anticipación al vencimiento de la concesión, manifiesta por escrito al Ministerio de Comunicaciones, su voluntad de no continuar con la misma.

ARTICULO 4o. UTILIZACION DEL ESPECTRO E INSTALACION DE REDES. Dentro de los dos (2) meses siguientes a la expedición de esta licencia, el concesionario deberá suministrar al Ministerio de Comunicaciones el plan de frecuencias que inicialmente requiera para iniciar la operación del servicio. El Ministerio de Comunicaciones dará trámite inmediato a la solicitud y asignará las frecuencias necesarias, de acuerdo con el Plan Nacional de Frecuencias, siempre que haya disponibilidad de las mismas y que se hayan efectuado los pagos a que hubiere lugar.

La construcción, operación y modificación de las redes para prestar los servicios públicos domiciliarios objeto de esta concesión, se regirá exclusivamente por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 o en las normas que la modifiquen o sustituyan. En caso que el concesionario requiera utilizar nuevas frecuencias del espectro electromagnético, deberá solicitar la autorización respectiva al Ministerio de Comunicaciones, quien le asignará las frecuencias necesarias, de acuerdo con lo previsto en el inciso anterior.

ARTICULO 5o. REQUISITOS DE EJECUCION DE LA LICENCIA. La presente licencia se

otorgará bajo la condición suspensiva del cumplimiento de los requisitos de ejecución previstos en el presente Artículo. Por tanto, la sola expedición de la misma no producirá otro efecto que el de obligar al nuevo concesionario a acreditar ante el Ministerio de Comunicaciones el cumplimiento de los siguientes requisitos:

5.1. Pago del valor inicial de la licencia. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia, que deberá ser depositado en la cuenta que para tal efecto se designe;

5.2. Garantía de cumplimiento. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia, el concesionario deberá constituir una garantía de cumplimiento por una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente autorizada para funcionar en Colombia, vigente durante todo el término de la licencia, y expedida a favor del Ministerio de Comunicaciones - Fondo de Comunicaciones, por la suma de treinta millones (US\$30.000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

Tal garantía amparará el pago de la tarifa periódica de concesión; el cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de la licencia y de las normas que regulen la prestación del servicio, tales como el régimen de competencia, la protección de los usuarios y la calidad del servicio; el pago de las multas; y la responsabilidad civil extracontractual que le sea imputable en desarrollo de objeto de la concesión.

La ejecución de la garantía se efectuará sin perjuicio de las demás sanciones impuestas por ley.

5.3. Operador Estratégico. En los términos del Artículo 19 de la Resolución CRT 086 de 1997 el concesionario deberá contar durante todo el término de la concesión con un operador estratégico, mediante sociedad o convenio de operación, que haya cursado durante el año anterior a la solicitud de la concesión de licencia más de cuatrocientos millones (400'000.000) de minutos de larga distancia internacional.

ARTICULO 6o. TARIFA INICIAL POR LA CONCESION. El valor de la tarifa inicial por la concesión es la suma de _____ dólares de los Estados Unidos de América (US\$_____) que el concesionario se obliga a pagar dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia de por una sola vez.

ARTICULO 7o. TARIFA PERIODICA POR LA CONCESION. Además de la tarifa indicada en el Artículo anterior, el concesionario deberá cancelar trimestralmente una suma equivalente al cinco por ciento (5%) de sus ingresos brutos, entendidos como tales los ingresos brutos totales menos los cargos pagados por acceso y uso de las redes de TPBCL y TPBCLE y los pagos a los conectantes internacionales por terminación de las llamadas, al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones.

ARTICULO 8o. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO. Sin perjuicio de las obligaciones señaladas en la ley y los reglamentos del servicio, el concesionario se obliga a:

8.1. Cumplir los requisitos de ejecución de la licencia dentro de los términos establecidos para el efecto;

8.2. Establecer un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas por parte de los suscriptores o usuarios del servicio y de reparación de las fallas de la red a que hubiere lugar, con sujeción a lo previsto en la ley 142 de 1994.

8.3. Iniciar operaciones a más tardar dentro de los doce (12) meses siguientes a la expedición de esta licencia.

Para efectos de iniciar la operación del servicio, el CONCESIONARIO deberá informar al MINISTERIO DE COMUNICACIONES, por escrito y con diez (10) días de anticipación, su capacidad y la fecha estimada para iniciar la operación. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES inspeccionará la red con el fin de verificar si cumple con los requisitos establecidos. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES podrá formular las observaciones que considere pertinentes y el CONCESIONARIO deberá satisfacerlas en el plazo que se le fije, según las circunstancias.

Así mismo, deberá informar el inicio de sus actividades a la CRT y a la SSPD, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones;

8.4. Prestar el servicio en todo el territorio nacional de conformidad con lo establecido en la Resolución 086 de 1997 de la CRT;

8.5. Pagar la tarifa periódica de la concesión;

8.6. Cumplir las normas de calidad del servicio de conformidad con los parámetros establecidos, así como los índices y programas de gestión;

8.7. Garantizar la continuidad, regularidad y disponibilidad del servicio;

8.8. Cumplir los planes de numeración, señalización, enrutamiento y sincronización, y expansión así como los demás planes técnicos básicos que establezca el Gobierno Nacional;

8.9. Brindar la colaboración que requieran las autoridades del servicio para las labores de vigilancia, inspección y control que se deban realizar en el desarrollo de esta licencia, permitiendo el acceso a sus instalaciones y equipos y facilitando la documentación e información requeridas para establecer el cumplimiento de las condiciones en que se otorgó la prestación del servicio y controlar la correcta prestación del mismo, verificar la observancia de las normas que lo regulan o advertir la necesidad de corregir fallas o desviaciones en el mismo;

8.10. Mantener vigente la garantía exigida durante todo el término de la concesión;

8.11. Cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 4o de la Resolución CRT 086 de 1997 en lo que a traspaso o enajenación de los derechos y obligaciones de la licencia se refiere.

8.12. Tramitar, obtener y mantener vigentes, a su costo, los permisos municipales y las licencias ambientales que sean requeridos;

8.13. Asumir integralmente cualquier responsabilidad por actos o hechos suyos como concesionario y reparar los daños que cause a terceros y a la infraestructura física y técnica de las redes de telecomunicaciones del Estado. El concesionario se obliga a reparar los perjuicios derivados de hechos o actuaciones que en su condición de tal ejecute y que puedan generar perjuicios en detrimento de terceros, de los usuarios, de los otros operadores o de la Nación misma y, en consecuencia, reparará los perjuicios que de tales actuaciones se deriven. Esta responsabilidad se extenderá a los actos o hechos de sus empleados, contratistas y subcontratistas o de cualquier otra persona que se relacione en el marco de la licencia;

8.14. Prestar gratuitamente, en caso de desastre natural o calamidad pública, de acuerdo con la

capacidad de la red instalada, servicios de asistencia a las instituciones y organizaciones de seguridad, emergencia y socorro, otorgando prioridad a sus comunicaciones, bajo la supervisión del MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Los servicios de seguridad y socorro deberán ser proporcionados con base en los convenios y tratados internacionales aplicables a la materia;

8.15. El concesionario deberá dar cabal cumplimiento a las obligaciones previstas en los Artículos 23 y 24 de la Resolución CRT 086 de 1997;

8.16. El concesionario deberá construir y operar los centros integrados de telefonía social (CITS) en los términos de los Artículos 25 y 26 de la Resolución CRT 086 de 1997;

8.17. En el caso de que el concesionario se integre verticalmente deberá dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos 31 y 32 de la Resolución CRT 086 de 1997.

ARTICULO 9o. OBLIGACIONES DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Sin perjuicio de las demás obligaciones señaladas en la ley y los reglamentos del servicio, el Ministerio de Comunicaciones se obliga a:

9.1. Verificar el cumplimiento de los requisitos para otorgar la licencia dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la documentación referida en el Artículo 11 de la Resolución CRT 086 de 1997 correspondiente por parte del concesionario;

9.2. Garantizar el acceso igualitario al espectro radioeléctrico, de acuerdo con el Plan Nacional de Frecuencias y de la disponibilidad de frecuencias;

9.3. Garantizar en condiciones igualitarias el acceso para la utilización de la capacidad del segmento satelital, tanto para enlaces nacionales como para la conexión con el exterior;

9.4. Garantizar la confidencialidad de la información del Concesionario que, de conformidad con la ley, tenga el carácter de reservada.

ARTICULO 10. REVERSION. A la finalización de la presente concesión se producirá la reversión de acuerdo con lo establecido en el inciso 2o del artículo 39.1 de la ley 142 de 1994.

ARTICULO 11. REGIMEN SANCIONATORIO. El CONCESIONARIO se someterá a las sanciones previstas en la ley por las infracciones que cometa en la prestación del servicio.

ARTICULO 12. El concesionario goza de las facultades legales para obtener los permisos y autorizaciones, tanto de los poderes públicos como de los particulares, en orden al establecimiento, instalación, mantenimiento y mejoramiento de la red y de los servicios.

ARTICULO 13. El Ministerio de Comunicaciones podrá terminar, modificar o interpretar el contenido y los alcances de esta licencia, en los términos de la Ley.

ARTICULO 14. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. Las obligaciones emanadas de la licencia se suspenderán durante todo el tiempo en el cual cualquiera de las partes se encuentre en la imposibilidad de cumplirlas total o parcialmente debido a fuerza mayor o caso fortuito. En tal caso, se suscribirá un acta declarando de común acuerdo la suspensión del término de la concesión de la licencia. El término de suspensión será igual al del evento que dio origen a la fuerza mayor o caso fortuito, más el necesario para que la ejecución del objeto de la licencia pueda volver a la normalidad.

PARAGRAFO 1. Se entiende por fuerza mayor o caso fortuito aquellas situaciones contempladas y definidas en el Artículo [64](#) del C.C., en concordancia con el artículo 1o de la Ley 95 de 1890.

PARAGRAFO 2. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá informar a la otra de los hechos que la constituyan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, el plazo estimado de suspensión de actividades dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del mismo momento y del impacto estimado sobre el plazo de la concesión dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del mismo momento.

PARAGRAFO 3. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá hacer sus mejores esfuerzos para que no se afecte el plazo de la concesión y para continuar cuanto antes con el desarrollo de las obligaciones derivadas de la licencia.

ARTICULO 15. DOCUMENTOS DE LA LICENCIA. Hacen parte de la presente licencia, la carta de presentación de solicitud de licencia del CONCESIONARIO y las normas que regulan o lleguen a regular el servicio y las que se expidan con relación a las redes de telecomunicaciones.

ARTICULO 16. MERITO EJECUTIVO DE LA LICENCIA. La licencia como las pólizas de seguros o garantías expedidas a favor del MINISTERIO DE COMUNICACIONES para amparar su cumplimiento y los actos administrativos ejecutoriados que contengan obligaciones claras, expresas y exigibles a favor de la Nación, constituyen Títulos ejecutivos, exigibles por jurisdicción coactiva.

ARTICULO 17. IMPUESTO DE TIMBRE. El concesionario deberá pagar el impuesto de timbre correspondiente, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

ANEXO 1.B. CARTA DE PRESENTACION

(Artículo 10 Resolución 086 de 1997)

Santafé de Bogotá, D.C. _____ de 199

Doctor:

OSE FERNANDO BAUTISTAINISTRO DE COMUNICACIONESdad

Ref.: Solicitud de concesión de licencia para el establecimiento, como operador del servicio de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional.

Respetado Señor Ministro:

Yo, _____ identificado(a)
con _____ No _____ actuando en nombre y
representación de, _____ debidamente facultado (a) para representar y
comprometer a la sociedad con las obligaciones contenidas en la licencia y, en general para
cumplir con todos los actos previstos, concomitantes o posteriores al trámite correspondiente,
según consta en el _____, que se adjunta a la presente y que se encuentra debidamente
expedido y legalizado conforme a la ley. De la manera más atenta, me permito solicitar
incondicional e irrevocablemente que el Ministerio de Comunicaciones conceda licencia para el

establecimiento como operador del servicio de TPBCLD, a la sociedad

Para el efecto, adjunto también la documentación e información requerida en la Resolución No 086 de 1997, de la CRT, y en las normas vigentes, con el fin de que se verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Con la firma de la presente carta, declaro ante el Ministerio de Comunicaciones, en nombre de mi representada, que:

En caso que mi representada no pague la tarifa inicial de la concesión, o no constituya la garantía de cumplimiento, o no presente el acuerdo societario o el convenio de operación con el operador estratégico, acepta la cancelación de la licencia y la aplicación de las demás medidas que adopte el Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en las normas legales, regulatorias y en la licencia de operación de los servicios.

Acepto y comparto los requerimientos señalados en la Resolución 086 de 1997, expedida por la CRT.

Declaro que conozco, acepto y comparto las obligaciones establecidas en las normas vigentes para la operación de las redes de telecomunicaciones y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones

Declaro bajo la gravedad del juramento que la sociedad que legalmente represento, no está incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas para el efecto.

Garantizo la autenticidad y veracidad de la información contenida en esta solicitud y manifiesto que la sociedad _____ responderá por la presentación de documentos falsos o tergiversados.

Adjunto a la presente:

Documento mediante el cual acredito mi capacidad para representar y comprometer, a la sociedad que represento;

Copia de la escritura de constitución del Operador de TPBC y sus reformas;

Certificado de existencia y representación legal de la sociedad expedido por la Cámara de Comercio de _____, en los términos del Artículo 11-1 de la Resolución CRT 086 de 1997.

Certificación del número de líneas instaladas y en servicio en la República de Colombia, del solicitante, sus socios o sus matrices filiales o subordinadas para dar cumplimiento a los Artículos 7 y 8 de la Resolución CRT 086 de 1997.

Certificación suscrita por el representante legal y el revisor fiscal de la sociedad _____, donde consta la composición accionaria de la misma, así como la identificación de sus socios.

Firma

2. ANEXOS DEL TITULO X - GESTION

ANEXO 2.A. PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN PARA EL GRADO DE SERVICIO DE TPBCL Y TPBCLE

<Anexo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRT-409, El nuevo texto es el siguiente:>

1. Definición del Grado de Servicio. Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, desarrolló el concepto del Grado de Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

2. Objetivo del indicador.

2.1 Objetivo general. Obtener información sobre la calidad técnica de los servicios de TPBCL y TPBCLE, mediante variable de ingeniería de tráfico, para asegurar la prestación adecuada del servicio.

2.2 Objetivos específicos.

a) Determinar el nivel de Grado de Servicio en la red de un operador de TPBCL y TPBCLE:

b) Buscar las condiciones óptimas de calidad y eficiencia en el servicio prestado a los usuarios de TPBCL y TPBCLE en todo el país;

c) Indicar a los operadores si el servicio que están prestando se encuentra dentro de los niveles máximos o mínimos que establezca la CRT.

3. Parámetros de medición.

3.1 Para la supervisión del GDS de que trata la presente resolución no será necesaria la utilización de equipos de medición externos a la red¹, conforme lo anterior el operador podrá determinar mecanismos de medición adecuados a sus posibilidades y necesidades técnicas, tales como, la medición directa de las centrales, consolas de prueba en el caso de las centrales electromecánicas y centros de gestión. En todo caso las mediciones deben realizarse por series de numeración con destino a otras centrales u otros operadores y la presentación de los resultados se hará de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6 de este anexo.

3.2 Para hacer el cálculo del GDS, se tendrá en cuenta la siguiente fórmula:

Total de llamadas infructuosas

GDS = _____

Total de intentos de llamada

Donde,

– El Total de intentos de llamada, de acuerdo con la recomendación UIT-T E.600 es el total de intentos para lograr una conexión con uno o más dispositivos acoplados a una red de telecomunicaciones.

– El Total de llamadas infructuosas, para efecto de este anexo, es el total de intentos de llamada que no pueden completarse debido a fallas técnicas, congestión interna, congestión externa o cualquier otro tipo de circunstancia no atribuible al usuario. Las siguientes se tendrán como causas atribuibles al usuario: prefijo erróneo, usuario ocupado, usuario no responde, número

incompleto y número inexistente.

4. Horarios de medición. Las medidas deberán ser realizadas en días hábiles dentro de las siguientes seis horas descritas, divididas en tres franjas de dos horas,

9:00 a 11:00

15:00 a 17:00

18:00 a 20:00

Las mediciones deberán alternarse dentro de las franjas definidas, de modo que al programar tres medidas seguidas dentro de una serie destino, no deberá repetirse ninguna de las franjas establecidas.

5. Procedimiento de cálculo.

5.1 A continuación se describen las diferentes actividades que debe realizar cada operador para la medición y cálculo del indicador GDS,

a) Determinar el mínimo porcentaje de destinos a medir, del total de destinos posibles que posee el operador (no tener en cuenta los destinos en las redes de otros operadores), y el número de horas al mes en que se debe medir cada serie, según lo descrito en la siguiente tabla. Si la cantidad de números destino dentro de la red del operador es superior al de líneas en servicio, deberá aplicar el porcentaje descrito en la tabla al total de números destino y no al total de líneas en servicio. El tamaño de cada serie puede ser definido por el operador.

Número de líneas en servicio	Mínimo porcentaje	Número de horas a medir
------------------------------	-------------------	-------------------------

a diciembre 31 del año anterior de destinos a medir por mes en cada serie destino		
---	--	--

a la medición		
---------------	--	--

Más de 1.120.001	85%	2
------------------	-----	---

De 500.001 hasta 1.120.000	90%	4
----------------------------	-----	---

De 50.001 hasta 500.000	95%	6
-------------------------	-----	---

Menos de 50.000	100%	8
-----------------	------	---

Ejemplo: Un operador que cuenta con 1.000.000 de líneas en servicio, al 31 de diciembre del año anterior, debe medir por lo menos el 90% de destinos. Si el total de números destino dentro de la red de este operador es de 1.400.000, debe medir por lo menos el 90% de estos destinos, es decir 1.260.000 destinos, agrupados en series según su necesidad;

b) Definir un programa de mediciones teniendo en cuenta lo descrito en este anexo y en especial la anterior tabla;

c) Totalizar al final de cada mes, los intentos de llamadas y las llamadas infructuosas, diferenciando entre las llamadas con destino a su propia red y las llamadas con destino a la red de otro operador;

d) Calcular un GDS interno, un GDS externo y otro total, de acuerdo con la fórmula descrita en

el numeral 3 de este anexo, de la siguiente forma:

Total de llamadas infructuosas DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR

GDSINTERNO =

Total de intentos de llamadas DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR

Total de llamadas infructuosas HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES

GDSEXTERNO

Total de intentos de llamada HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES

Total de llamadas infructuosas DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES

GDS TOTAL

Total de intentos de llamada DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES

5.2 Las mediciones dentro de la red del mismo operador y hacia las redes de otros operadores de TPBCL y TPBCLE, que se encuentren en competencia dentro de la misma zona de cobertura, se deben realizar por lo menos a tres dígitos. Las mediciones hacia otros operadores de TPBCL y TPBCLE que no se encuentren en la misma zona de cobertura o hacia operadores de otro tipo de servicios debe medirse por lo menos a la cantidad de dígitos que resulte suficiente para establecer el operador al cual se le entrega la llamada.

5.3 Para calcular el factor de calidad Q que le aplica a los operadores de TPBCL y TPBCLE en régimen regulado de tarifas, se tendrá en cuenta únicamente el GDSINTERNO. El GDSEXTERNO será evaluado por la SSPD para determinar qué redes de otros operadores no están terminando adecuadamente las llamadas y por lo tanto deban cambiar de categoría de acuerdo con lo establecido en el artículo [10.6.5](#). de esta resolución.

6. Reporte de información.

6.1 Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán informar trimestralmente el GDS a la SSPD, dentro de los veinte (20) primeros días de los meses de enero, abril, julio y octubre, sin perjuicio del informe anual que deben presentar ante la CRT para el cálculo del factor de calidad Q al que hace referencia el Anexo 7 de la Resolución 087 de 1997.

6.2 Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q) del año 2002, se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla:

Indicador de Calidad Ponderación (Pk)

Nivel de satisfacción del usuario 25.0

Tiempo medio de reparación de daños 25.0

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 25.0

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 25.0

Grado de servicio 0.0

Total 100

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio –GDS no se tendrá en cuenta para el cálculo del factor de calidad Q en el año 2002.

7. Formato para reportar información. La información del GDS deberá remitirse de acuerdo con el siguiente formato, indicando para el campo "Serie/Operador Destino" los cuatro destinos con GDS más alto en los ordinales de 1 al 4 en forma descendente y en el ordinal 5 se indicarán las demás mediciones. El detalle de las medidas no debe ser reportado, pero debe almacenarse para revisiones de auditoría (control interno o auditor externo o SSPD).

Formato 1. Formato de reporte para el Grado de Servicio.

Notas de Vigencia

- Anexo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRT-409, publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2.A. PRINCIPIOS PARA LA MEDICION DE INDICADORES TECNICOS DE CALIDAD .

1. DESCRIPCION DEL SISTEMA AUTOMATICO DE LLAMADAS DE PRUEBA EXTREMO A EXTREMO

El sistema automático de llamadas de prueba extremo a extremo consta normalmente de tres elementos: un controlador de llamadas de prueba, un transpondedor de llamadas de prueba y un respondedor de llamadas de prueba. El controlador programa las llamadas de prueba, controla los transpondedores y respondedores, recibe y almacena los resultados de las pruebas. El transpondedor de llamadas de prueba inicia las llamadas de prueba a respondedores que operen según las instrucciones recibidas del controlador del sistema. Tanto los transpondedores como los respondedores efectúan medidas y registran los resultados de las llamadas de prueba, resultados que son luego transferidos al controlador. Los puntos de prueba para la conexión de los transpondedores y respondedores con la red deberán ser líneas telefónicas convencionales.

2. PLAN DE PRUEBAS

Los Operadores de TPBC deberán diseñar un plan de pruebas para medir los indicadores técnicos de calidad del servicio, utilizando el sistema automático de llamadas de prueba extremo a extremo, que incluya la selección de los puntos de prueba y la duración de las mismas, entre otras características.

El plan de pruebas debe tener en cuenta los patrones de tráfico que reflejen la utilización del servicio de acuerdo con las características de los usuarios de cada operador, con el objetivo de que dicho plan sea representativo de la calidad de la red en horas y días pico.

Representatividad del plan de pruebas: El plan de pruebas se debe diseñar de tal forma que garantice que el Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico reportado por el Operador de TPBC no sea inferior en un 10% a los resultados que obtendría la SSPD

utilizando un plan de pruebas que se ajuste a lo establecido en el presente Artículo.

3. NUMERO DE PUNTOS DE PRUEBA DE LAS MEDICIONES DE CONTROL

El plan de pruebas deberá contemplar al menos un (1) punto de prueba por cada 10.000 líneas telefónicas en servicio. El número de puntos de prueba para cada operador será mínimo de cuatro (4) y deberán distribuirse en forma representativa en toda el área de servicio del operador, atendiendo los puntos críticos de la red.

4. SUPERVISION DE LA AUDITORIA EXTERNA EN EL DESARROLLO DEL PLAN DE PRUEBAS

Las empresas deberán informar con suficiente anticipación la realización de las pruebas de la calidad de la red y permitir la supervisión de las mismas.

5. MEDICION DE LOS INDICADORES TECNICOS DE CALIDAD

Para cada llamada de prueba el sistema debe realizar las siguientes mediciones:

5.1. Demora de la señal de invitación a marcar

5.2. Demora después de marcar

5.3. Atenuación para una señal de 1020 Hertz

5.4. Ruido en el canal en reposo

6. CLASIFICACION DE LAS LLAMADAS DE PRUEBA EN EXITOSAS O NO EXITOSAS

Las mediciones deberán indicar el número de intentos de llamada y el número de llamadas exitosas, en horas pico.

Se considera que la llamada es exitosa si:

6.1. La demora media de la invitación a marcar es menor de tres (3) segundos

6.2. La demora media después de marcar es menor de cinco (5) segundos para llamadas de prueba

6.3. Se establece con éxito la llamada entre el transpondedor y el respondedor.

6.4. La atenuación total evaluada a 1020 Hertz es menor de 20 dB

6.5. El ruido del canal en reposo es menor a -55 dBmp

La llamada no se corta ni presenta interrupciones durante la prueba.

En caso que no se cumpla cualquiera de los requerimientos anteriores, la llamada se considerará No exitosa.

Los Operadores de TPBC deberán especificar la metodología utilizada para determinar las horas pico.

ANEXO 2.B. DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION

En el presente Anexo se incluye las definiciones y fórmulaciones de los indicadores de gestión.

1. CONCEPTOS ESPECIALES:

1.1. Promedios: El cálculo de aquellos conceptos promediados se llevará a cabo como el promedio aritmético del saldo del año inmediatamente anterior y el del año objeto de evaluación.

1.2. Manejo de las utilidades por exposición a la inflación: Para todos los efectos de los indicadores financieros del Título X se excluirá la utilidad por exposición a la inflación que se entenderá como: Utilidad por exposición a la inflación = Ajustes por inflación de activos no monetarios-Ajustes por inflación de pasivos no monetarios.

1.3. Tratamiento de los ajustes por inflación de ingresos y egresos: Para todos los efectos del cálculo de los indicadores financieros del Título X, se excluirán los ajustes por inflación de los ingresos y de los egresos, así como sus respectivas contrapartidas contables en el estado de resultados.

1.4. Tratamiento de los activos corrientes: De la prueba ácida se excluirán aquellos activos corrientes cuya realización no sea técnicamente factible dentro de los doce (12) meses siguientes, tales como inventarios, anticipos a contratistas, pedidos del exterior en tránsito e inversiones temporales que la empresa haya destinado a atender la financiación de pasivos de largo plazo.

1.5. Hora pico: Es la franja de tiempo durante el día donde los sistemas presentan la mayor ocupación.

1.6. Período de medición: Cuando el cálculo de un indicador implique un período de medición, se tomará por defecto un año.

2. INFORMACION BASE:

2.1. FINANCIERA:

2.1.1. Ingresos Operacionales: Son todos aquellos generados directa y exclusivamente por la venta del servicio de TPBC correspondientes al período de evaluación. Se excluyen los devengados o causados, entre otros, por los siguientes conceptos: dividendos, ingresos financieros (intereses, corrección monetaria sobre depósitos de valor constante, ajuste en cambio), utilidad en venta de inversiones y de activos fijos, ingresos de períodos anteriores, recuperaciones y los registrados en la cuenta de corrección monetaria. Ademcionales.

2.1.2. Costos Operacionales: Son todos aquellos causados de manera directa en la prestación del servicio de TPBC sin incluir los gastos indirectos o imputados de las áreas de apoyo de la empresa. Se excluyen los relacionados con los siguientes conceptos, entre otros: costos financieros (intereses, diferencia en cambio, corrección monetaria causada sobre deudas en unidades de valor constante), provisiones no operacionales o extraordinarias y aquellas correspondientes a otras vigencias, egresos de vigencias anteriores y el costo de venta de activos enajenados. Se excluyen, de igual forma, los ajustes por inflación de los egresos.

2.1.3. Utilidad Operacional: Es la diferencia entre los ingresos operacionales y los costos operacionales.

2.2. TECNICA:

2.2.1. Sociogeográfica:

2.2.1.1. Población de la Región Atendida: Número de habitantes en la región atendida por la empresa, de acuerdo con la información de población ajustada, suministrada por el DANE.

2.2.1.2. Población en Estratos 1 y 2 de la Región Atendida: Número de habitantes en estratos 1 y 2 de la región atendida de la empresa, de acuerdo con la información de población ajustada, suministrada por los Municipios o cualquier entidad reconocida por el Gobierno Nacional.

2.2.2. Red:

2.2.2.1. Número de Pares Salientes en Red Externa: Total de pares de la red primaria y de la red directa que salen del distribuidor general.

2.2.2.2. Número de Líneas Instaladas en Planta Interna: Total de líneas que se encuentran en las centrales telefónicas y que en un momento dado podrían ser puestas en servicio sin necesidad de equipamientos adicional al existente.

2.2.2.3. Número de Troncales Tecnología Análoga: Corresponde al número de troncales de tecnología análoga.

2.2.2.4. Número de Troncales Tecnología Digital: Corresponde al número de troncales de tecnología digital.

2.2.2.5. Líneas en Servicio Totales: Corresponde al total de líneas instaladas en servicio. Se clasifican.

- por uso (líneas en servicio dedicadas y líneas en servicio conmutadas).
- por la ubicación del usuario (De acuerdo con la estratificación establecida por el DNP).
- por tipo de servicio (líneas en servicio telefónico con señalización convencional, con señalización RDSI acceso básico y con señalización RDSI acceso primario).
- por tecnología (líneas en servicio tecnología análoga y líneas en servicio tecnología digital).

La suma de líneas en servicio clasificadas por uso debe ser igual al número de líneas en servicio clasificadas por ubicación del usuario e igual al número de líneas en servicio clasificadas por tipo de servicio e igual al número de líneas en servicio clasificadas por tecnología.

2.2.3. Administrativa

2.2.3.1. Atención a Solicitudes

2.2.3.1.1. Número de Nuevas Líneas en Servicio: Cantidad de líneas nuevas instaladas y puestas en servicio durante el período.

2.2.3.1.2. Tiempo para instalar una nueva línea: Es el tiempo en días calendario para la instalación de una nueva línea, desde el momento en el que el usuario presenta ante la empresa

su solicitud hasta el momento en el que la línea entra en funcionamiento, descontando el tiempo que es de responsabilidad del usuario.

2.2.3.2. Daños

2.2.3.2.1. Daños en el Servicio: Son aquellos que afectan la prestación del servicio al usuario, detectados por la empresa o reportados por los usuarios.

2.2.3.2.2. Tiempo para reparar el daño: Es el número de días calendario contados desde el momento en que se reporta el daño por parte del usuario o se detecta por parte de la empresa hasta el momento que se restablece el servicio.

2.2.3.3. Eficiencia

2.2.3.3.1. Número de Empleados Totales: Es la cantidad de empleados de planta, temporales o por contrato que laboran para la empresa.

3. INDICADORES

3.1. TECNICOS

3.1.1. Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio:

3.1.2. Densidad Telefónica en Servicio:

3.1.3. Densidad de Teléfonos Públicos:

3.1.4. Accesibilidad Local: Es el porcentaje de intentos de llamadas a la red local que reciben tono de marcar en un período menor o igual a 3 segundos, en relación con el total de intentos. La fórmula para calcularlos es la siguiente:

3.1.5. Conmutabilidad Local: Es el porcentaje de llamadas que son encaminadas sin bloqueos, fallas o irregularidades atribuibles a los equipos (llamadas terminadas con éxito que permiten el establecimiento de la comunicación).

Se obtiene a partir de las mediciones que hacen las empresas en cada central telefónica. Para el efecto, cada central es considerada como una unidad y la medida para la obtención de este indicador son las resultantes a la entrada y salida de cada central, no importa la clase de llamada, sea dentro de la misma central o intercentral. El resultado de una llamada generalmente clasifica en: Comunicación establecida, abonado demandado ocupado, equipo bloqueado (congestión), marcación incompleta, número inexistente, irregularidades en equipos (fallas técnicas), abonado demandado no responde, cuelgue prematuro abonado demandante, desconexión conexión por temporizadores del repique, otras llamadas inexistentes. La fórmula para calcularlo es la siguiente:

3.1.6. <Numeral modificado por el artículo 3 de la Resolución CRT-409, El nuevo texto es el siguiente:> Grado de Servicio. Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, desarrolló el concepto del Grado de Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 3 de la Resolución CRT-409, publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

3.1.6 Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico: Relación entre las llamadas de prueba realizadas en hora pico exitosas sobre número total de llamadas de prueba realizadas en hora pico.

3.1.7. Tasa de Completación de Llamadas Nacionales o Internacionales: Función de calidad aplicada al porcentaje de llamadas con contestación respecto al total de tomas del servicio nacional o internacional.

3.1.8. Flexibilidad en Red Externa: Relación que permite valorar la capacidad que tiene la empresa de aumentar el número de líneas en servicio en un corto plazo sin tener que hacer cambios en la red externa.

3.1.9. Porcentaje de Digitalización en Transmisión:

3.1.10. Porcentaje de Digitalización en Conmutación:

3.1.11. Número de reparaciones por abonado:

3.2. ADMINISTRATIVOS

3.2.1. Tiempo Medio de Reparación de Daños:

3.2.2. Tiempo Medio de Instalación Nuevas Líneas:

3.2.3. Calidad de la Facturación: Se calcula a partir de la relación entre el número de reclamos resueltos a favor del usuario y el total de facturas emitidas. Este indicador debe ser reportado discriminando por los diferentes servicios.

3.2.4. Número de Empleados por cada 1000 líneas: Se mide a partir de la relación entre el número de empleados (vinculados a la planta y los equivalentes por contrato) y el número total de líneas en servicio.

Empleados Totales: Es el número de empleados vinculados directa o indirectamente con la empresa para la prestación del servicio.

3.2.5. Número de líneas por cada empleado:

3.2.6. % de reparaciones en red externa, después de 96 horas:

3.3. FINANCIEROS

3.3.1. Margen Operacional: Expresa la utilidad generada en operación por cada cien pesos de ingresos operacionales generados.

3.3.2. Rentabilidad Patrimonial: Este indicador relaciona la utilidad neta y el patrimonio promedio. Expresa la utilidad que se está obteniendo por cada cien pesos de patrimonio.

3.3.3. Razón Corriente:

3.3.4. Prueba Acida: (referirse al numeral 1.4 del presente anexo)

3.3.5. Endeudamiento Total:

3.3.6. Endeudamiento a Largo Plazo:

3.3.7. Endeudamiento Externo Total:

3.3.8. Endeudamiento Externo de Corto Plazo:

3.3.9. Endeudamiento Externo de Largo Plazo:

3.3.10. Concentración de la Deuda en el Corto Plazo:

3.3.11. Participación de la Deuda con los Trabajadores dentro de los Pasivos:

3.3.12. Margen Neto:

3.3.13. Rendimiento de los Activos:

3.3.14. Apalancamiento Total:

ANEXO 2.C. PROCESO DE CALCULO PARA LA EVALUACION DE CADA INDICADOR

Para el calculo de los elementos que conforma la evaluación total de cada indicador se debe seguir el siguiente proceso:

1. EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS (Evaluación1):

1.1. Cálculo de p1:

indicadores de tendencia positiva:

indicadores de tendencia negativa

1.2. Cálculo de Evaluación: Se deberá efectuar el siguiente proceso

1.2.1. Determinar el valor máximo positivo de p1 obtenido por todas las empresas.

1.2.2. Determinar el valor mínimo negativo de p1 obtenido por todas las empresas.

1.2.3. Para las empresas que obtuvieron valores mayores o iguales a cero (0) de p1 se asignan los puntos así:

Para las empresas que obtuvieron valores menores a cero (0) de p1 se asignan los puntos así:

2. ANALISIS HISTORICO DE LOS INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS (Evaluación2)

2.1. Cálculo de p2:

indicadores de tendencia positiva:

indicadores de tendencia negativa

Para evaluar el año 1996, el valor de p2 se deberá calcular de la siguiente forma:

indicadores de tendencia positiva:

indicadores de tendencia negativa

2.2. Cálculo de Evaluación²: Se deberá efectuar el siguiente proceso

2.2.1. Determinar el máximo valor positivo de p2 obtenido por todas las em-presas.

2.2.2. Determinar el mínimo valor negativo de p2 obtenido por todas las em-presas.

2.2.3. Para las empresas que obtuvieron valores mayores o iguales de cero (0) de p2 se asignan los puntos así:

Para las empresas que obtuvieron valores menores de cero (0) de p2 se asignan los puntos así:

3. ANALISIS SECTORIAL(Evaluación³):

3.1. Para cada empresa se debe calcular

3.1.1. Cálculo de p3:

Indicadores de tendencia positiva

Indicadores de tendencia negativa

3.1.2. Calcular el valor promedio- de- p3: Se entiende como promedio- de- p3, el promedio aritmético de todos los p3 calculados para las empresas que prestan este servicio.

donde j, es la empresa

3.1.3. Calcular la Posición- relativa:

3.1.3.1. Asignación de posiciones:

3.1.3.1.1. Ordenar las empresas de acuerdo con el valor del indicador de mejor a peor.

3.1.3.1.2. Asignar la posición correspondiente, donde la posición uno (1) se le asigna a la empresa que haya obtenido el mejor valor.

3.1.3.1.3. Este procedimiento se debe realizar para el valor obtenido en el año de la evaluación y el valor obtenido en el año anterior a la evaluación.

3.1.3.2. Para cada empresa se debe hallar la posición relativa entre el año de evaluación y el año anterior a la evaluación con la siguiente fórmula

3.1.4. Calcular la variación mínima esperada (vme) del indicador: Para cada empresa se debe calcular vme de acuerdo con la siguiente fórmula:

3.1.5. Calcular DIF: Se calcula para cada empresa la diferencia (DIF) entre el valor obtenido y el

valor esperado:

3.2. Cálculo de Evaluación³: Se deberá efectuar el siguiente proceso

3.2.1. Determinar el máximo valor positivo de DIF obtenido por todas las empresas.

3.2.2. Determinar el mínimo valor negativo de DIF obtenido por todas las empresas.

3.2.3. Para las empresas que obtuvieron valores mayores o iguales que cero (0) de DIF se asignan los puntos así:

Para las empresas que obtuvieron valores negativos de DIF se asignan los puntos así:

ANEXO 3. CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TPBCL, TPBCLE, TMR O TPCLD

OBJETO DEL CONTRATO:

Este contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual la empresa, se obliga a prestar al suscriptor o al usuario el servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con el régimen tarifario previsto en la Ley 142 de 1994, los reglamentos que expidan la CRT, el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato.

INTEGRACION:

Hacen parte de este contrato no sólo las estipulaciones escritas en él, sino además las contenidas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994, y en las reglamentaciones expedidas por la CRT (CRT), el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada una de ellas en la órbita de su competencia.

En consecuencia, el suscriptor o usuario con la solicitud de servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, por la empresa, y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por la empresa, las facturas por concepto del servicio prestado, si no fórmula reclamo alguno en las oficinas establecidas para tal fin, dentro del término señalado en la normatividad y reglamentación pertinente.

Las partes convienen en someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del contrato.

DEFINICIONES Y CONDICIONES UNIFORMES

TITULO I.

DEFINICIONES

CLAUSULA.DEFINICIONES:

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con la empresa, se tendrán en cuenta las definiciones de la Ley 142 del 11 de julio de 1994, las resoluciones expedidas por la CRT y las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables.

Sin embargo, para mejor comprensión del contrato, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

1. **SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.** servicios ofrecidos por un operador de TPBCL, TPBCLE y TMR a sus usuarios, previa solicitud de estos a cambio de una remuneración adicional al servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR. Entre otros, se incluyen como servicios suplementarios los servicios de conferencia de tres usuarios, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, respecto a este último el operador de TPBCL, TPBCLE y TMR, deberá ofrecerlo en forma obligatoria a sus usuarios o suscriptores.
2. **SERVICIOS DE URGENCIA:** comunicaciones relacionadas con emergencias públicas como los servicios de salud, seguridad y bienestar público, policía, bomberos, defensa civil, urgencias, daños e información.
3. **CARGO FIJO:** valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio público de telecomunicaciones contratado.
4. **CARGO POR CONSUMO:** valor periódico, que se cobra al usuario por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto o fracción, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización. Este valor se liquida multiplicando la tarifa autorizada por la autoridad competente por el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.
5. **CARGO O APORTE POR CONEXION:** El pago del cargo o aporte por conexión otorga al suscriptor o usuario el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa.
6. **CATEGORIA DEL SERVICIO:** género del servicio: TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD.
7. **CONTRATO DE SERVICIO:** convenio realizado entre el suscriptor o el usuario y la empresa, para el suministro del servicio, del cual se derivan derechos y obligaciones para la empresa y el suscriptor o el usuario. En el presente contrato el suscriptor y el usuario tienen los mismos derechos y obligaciones y para ambos el presente contrato produce los mismo efectos.
8. **EMPRESA:** Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones o empresas industriales y comerciales del estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994.
9. **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** cuenta, presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.
10. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** incumplimiento por parte de la empresa en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, en los reglamentos de la CRT, y en el presente contrato.
11. **LECTURA:** revisión y anotación de los datos de consumo del usuario según el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

12. PERIODO DE FACTURACION: lapso transcurrido entre dos facturas consecutivas del servicio de un usuario.

13. PETICION: actuación del usuario o el suscriptor, por medio de la cual reclama ante la empresa algún derecho que considera afectado por ésta, o algún tipo de servicio.

14. QUEJA: medio por el cual el suscriptor o el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.

15. RECLAMACION: petición que hace el usuario o el suscriptor para que la empresa revise la facturación del servicio.

16. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO: reanudación del servicio a un usuario o a un suscriptor, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales vigentes.

17. RECURSO: acto del suscriptor o del usuario interpuesto para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público o la ejecución del contrato de servicios públicos.

18. RECURSO DE REPOSICION: el que se presenta ante la empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte derechos de los usuarios, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.

19. RECURSO DE APELACION: el que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual la empresa dará traslado a la SSPD para que lo resuelva.

20. REINSTALACION: restablecimiento del servicio a un suscriptor o a un usuario, al cual se le había cortado por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

21. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: ausencia de respuesta positiva o negativa de la empresa a petición, queja, recurso, dentro del término legal de quince (15) días hábiles establecido, que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente.

22. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

23. USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

CONDICIONES UNIFORMES

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA. CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES:

Las presentes condiciones uniformes forman parte integral del contrato de servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD y establecen los derechos y obligaciones recíprocas entre las partes, esto es, entre la empresa que presta el servicio y el suscriptor o el usuario.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA. CELEBRACION DEL CONTRATO:

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa adopta el presente texto de condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el usuario solicita recibir el servicio, si el solicitante se encuentra en las condiciones previstas por la empresa.

CLAUSULA. DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES:

La empresa informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción de las presentes condiciones uniformes de los contratos, o de las modificaciones al mismo.

La empresa tendrá a disposición de los usuarios actuales y potenciales copias de estas condiciones uniformes.

Este contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite.

CLAUSULA. DERECHO A LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:

Cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, tendrá derecho a recibir los servicios públicos al hacerse parte de un contrato de servicios públicos,.

CLAUSULA. PARTES DEL CONTRATO:

Forman parte del presente contrato la empresa y el suscriptor o el usuario, o aquellas personas a quienes se les haya cedido el contrato, total o parcialmente, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones que se desprendan del presente contrato.

Cuando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos la empresa y el suscriptor o usuario.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:

La empresa suministrará el servicio al usuario o al suscriptor dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en este contrato y en las normas que expidan las autoridades competentes.

CLAUSULA. CESION DEL CONTRATO:

Este contrato podrá cederse, notificando a la otra parte, a la empresa o persona jurídica resultante de la transformación o adecuación al régimen previsto en la Ley 142 de 1994.

En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CAPITULO II.

DE LAS ACOMETIDAS

CLAUSULA. ACCESO FISICO AL SERVICIO:

El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas que cumplan las condiciones técnicas que establezca el Ministerio de Comunicaciones.

CLAUSULA. PROPIEDAD DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS:

Las acometidas externas serán pagadas por el suscriptor o el usuario quien adquiere la propiedad y podrá usarlas y disponer de ellas, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario.

CLAUSULA. CAMBIO DE UBICACION DE LAS ACOMETIDAS.

La empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LAS ACOMETIDAS:

En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a culpa de la empresa o a la calidad de la construcción de la misma, el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA. GARANTIA DE ACOMETIDAS:

Las acometidas instaladas por la empresa tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, por el tiempo que determinen las disposiciones especiales de la CRT, o en su defecto las normas del Código Civil sobre responsabilidad.

CAPITULO III.

UTILIZACION Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

CLAUSULA INTEGRIDAD DE REDES:

Las partes deben asegurar y garantizar la integridad de las redes y de las acometidas.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del propietario, del suscriptor o del usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con la empresa o con una firma instaladora calificada, para los trabajos que sean pertinentes, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

CLAUSULA. COLABORACION EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

INTERNAS:

Cuando el suscriptor, propietario o usuario lo soliciten o cuando se presenten deficiencias en el servicio, la empresa efectuará la revisión de las instalaciones o acometidas internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, hacer las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a costa del suscriptor o del usuario.

CAPITULO IV.

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA:

Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los decretos del gobierno o las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones de la empresa, las siguientes:

1. Cumplir la prestación continua, ininterrumpida y confiable de un servicio de buena calidad.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, abusos de posición dominante y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.
4. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los aportes por conexión.

La empresa está en la obligación de establecer los plazos a que se hace referencia para los estratos 1, 2 y 3, los cuales no podrán ser inferiores a tres (3) años.

5. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor al requerido para la conexión de un nuevo suscriptor.

6. Medir el consumo, procurando que se empleen instrumentos de tecnología apropiada, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio, de acuerdo con lo previsto en el artículo [146](#) de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

7. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la CRT puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o del usuario.

8. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica de los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.

9. Enviar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, a la dirección o sitio indicado por el usuario.

10. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos.

11. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que contenga la información mínima prevista en este contrato para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, el valor que debe pagarse y los plazos que se tienen para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el Fondo de Solidaridad, los intereses por mora, las sanciones impuestas si las hubiere, los impuestos asociados al consumo y todos los demás conceptos a que esté sujeto el usuario por causa de su incumplimiento.

12. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores o los usuarios, en relación con el servicio u otros servicios públicos que preste la empresa.

13. Informar, por lo menos con un (1) día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la empresa.

14. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

15. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios.

16. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al suscriptor o al usuario, cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las obligaciones de la empresa subsisten siempre y cuando el suscriptor o el usuario conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

CLAUSULA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO:

Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno y las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones del suscriptor, propietario y del usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso racional al servicio público.

2. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio y la norma ICONTEC, para el diseño y construcción de las instalaciones internas.

3. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

4. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por la empresa para efectuar revisiones a las instalaciones internas.
5. Responder solidariamente, hasta por culpa leve, por cualquier anomalía fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
6. Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.
7. Informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.
8. Cumplir con el pago oportuno de los aportes por conexión y de las facturas de cobro expedidas por la empresa, dar aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura, por causas no imputables a la empresa, no lo exonera del pago. Por lo tanto, deberá solicitar un duplicado de la factura para cumplir con esta obligación.
9. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.
10. Pagar las sanciones o multas impuestas por la empresa de conformidad con las normas expedidas por la CRT.
11. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la empresa.
12. Avisar con dos (2) meses de anticipación su decisión de dar por terminado el contrato.

CLAUSULA. DERECHOS DE LAS PARTES:

Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos de los suscriptores y de los usuarios, y de la empresa, que se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991 y en las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en los reglamentos generales que expidan la CRT, en especial las contenidas en el régimen de competencia y las expedidas por la SSPD.

CLAUSULA. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA EMPRESA:

La empresa deberá cumplir con todas y cada una de las siguientes obligaciones especiales:

1. Someterse a las normas del derecho común relativas a la responsabilidad contractual y a la carga de la prueba.
2. Disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o del usuario, por incumplimiento comprobado de éste a las estipulaciones contractuales o por fuerza mayor o caso fortuito.
3. Asegurar al suscriptor o al usuario todos los derechos contractuales y legales.

4. Citar al suscriptor o al usuario a todas las actuaciones que se relacionen con los derechos que tengan éstos.
5. Garantizar igualdad de atribuciones entre el suscriptor o el usuario y la empresa en el evento de ser necesarios una amigable composición o tribunal de arbitramento para la solución de una controversia.
6. Someterse, en caso de amigable composición o el tribunal de arbitramento, al domicilio del usuario.
7. Adelantar sus actuaciones siguiendo especialmente los principios de eficiencia, economía y celeridad y los demás principios rectores contemplados en la Ley 142 de 1994.
8. Modificar, de común acuerdo con el suscriptor o el usuario, las cláusulas de este contrato que incluyan obligaciones de la empresa solo cuando tales modificaciones son necesarias para la correcta ejecución del contrato y el beneficio del suscriptor o del usuario.
9. Presumir la voluntad del suscriptor o del usuario, solo excepcionalmente y cuando así lo establezcan los reglamentos que expida la CRT.
10. Realizar todos los actos que la ley o el contrato estime indispensables para determinar el alcance o la exigibilidad de las obligaciones y derechos del suscriptor o del usuario.
11. No imponer costos adicionales al servicio prestado, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o del usuario.
12. Otorgar al suscriptor o al usuario la resolución del contrato, o la indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o parcial de la empresa.
13. No obligar al suscriptor o al usuario a celebrar o continuar con el contrato por períodos determinados.
14. Otorgar renovaciones del contrato cuando así se lo solicite el suscriptor o el usuario.
15. Autorizar la cesión del contrato cuando se identifique al cesionario.

El incumplimiento, total o parcial, de las anteriores obligaciones especiales, constituye abuso de posición dominante, que será sancionado por la SSPD.

CLAUSULA. ALCANCE DEL APOORTE DE CONEXION AL SERVICIO:

El pago del aporte por conexión otorga el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y/o usuario y podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, designada por el suscriptor o el usuario para la prestación del servicio, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario los cuales no harán parte de la acometida externa.

El usuario o suscriptor deberá pagar el costo de aporte por conexión del servicio.

CLAUSULA. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Son derechos del suscriptor o del usuario, además de los establecidos en la Ley 142 de 1994, en

el Estatuto Nacional del Usuario, en el régimen de competencia expedido por la CRT y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

1. Acceder libremente al uso de los servicios.
2. Disponer gratuitamente durante un período de seis (6) meses del servicio de información sobre el cambio de identificación numérica cuando cambie de domicilio.
3. Escoger libremente los servicios y el operador de los mismos.
4. Recibir los servicios en forma continua, eficiente a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994.
5. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de telecomunicaciones de que hará uso. En consecuencia, no se podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen tarifario deberá ser tal que en cualquier caso el usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, las empresas deberán publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
6. Obtener en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado ya sea de uso público o privado, el acceso a los servicios de urgencia.
7. Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
8. Solicitar, dentro de los primeros seis (6) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso de la parte correspondiente al valor del derecho al servicio y uso del número. Vencido este plazo, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso. Una vez que el usuario solicite el reembolso, dentro del término anotado anteriormente, la empresa tendrá un plazo de tres (3) meses para hacerlo efectivo.
9. Obtener programas de promoción y de tarifas especiales siempre y cuando no generen discriminaciones injustificadas, alteren los derechos de los usuarios ni afecten los derechos contenidos en el régimen de competencia.

La CRT, la SSPD, las demás autoridades y las empresas de servicios públicos deben, en todo momento, garantizar los derechos de los suscriptores o de los usuarios. El usuario, en cualquier momento, podrá hacer uso de tal privilegio y solicitar su protección inmediata a la CRT y a la SSPD.

10. No renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

CLAUSULA. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:

Los operadores de TPBC sólo podrán prestar servicios de TPBC empaquetados cuando, a juicio de la CRT, en el mercado correspondiente otro operador de TPBC tenga la facilidad de ofrecer un paquete substancialmente similar. Además, dicho operador tendrá la obligación de:

1. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite.
2. Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en el contrato de condiciones uniformes que se ofrezca a los usuarios.

3. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier operador de TPBC, el cual podrá comercializar cualquier componente de dicho paquete.
4. Respetar el principio de multiacceso del servicio de TPBCLD.
5. Ser consistente con la prueba de imputación definida en la Regulación.

CLAUSULA. LIBERTAD DE ESCOGENCIA:

La empresa no podrá limitar, condicionar o suspender la libre escogencia que tiene el usuario sobre quién le suministra los servicios.

El usuario podrá dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna.

CLAUSULA. OBLIGACION DE INFORMACION POR CAMBIO DEL NUMERO DE IDENTIFICACION

EL USUARIO: Con motivo del cambio del número de identificación del usuario por cambio de domicilio, cuando la empresa no ofrezca la posibilidad de conservación del número, el operador original deberá, por un período de tres (3) meses, subsiguiente al cambio de número de identificación, informar al público el cambio de número, mediante los sistemas de operadoras y/o grabaciones.

Al usuario moroso se le suspenderá el anterior servicio, salvo cuando haya presentado y esté en trámite un reclamo o cuando otorgue una garantía sobre el valor en disputa.

Se prestará en forma gratuita durante los primeros tres (3) meses a partir del cambio de número de usuario. En adelante, cuando el usuario desee conservar el servicio, pagará un cargo fijo mensual. Este cargo debe ser igual para todos los usuarios y será regulado por la CRT.

CLAUSULA. SEPARACION DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACION:

Los cargos por los distintos servicios suministrados por la empresa deberá aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los servicios de telecomunicaciones.

CLAUSULA. INVIOABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES:

La empresa está en la obligación de mantener la inviolabilidad de las telecomunicaciones del usuario, cuya reserva no podrá ser levantada sin previa autorización judicial.

En el evento de que la empresa permita o tolere la violación de las telecomunicaciones del usuario habrá lugar a ordenar la suspensión inmediata de las actividades de la empresa relacionadas con la violación; a ordenar la separación de los administradores que permitieron o toleraron tal violación y a imponer la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales que hubiere lugar iniciadas por la parte afectada.

CLAUSULA. LIBERTAD DE TERMINALES:

Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios públicos contratados son libres y corresponden a la libre decisión del usuario, quien sólo está obligado a utilizar equipos

homologados por el Ministerio de Comunicaciones para el uso de los servicios.

La empresa no puede exigir o inducir al usuario a la adquisición o utilización de equipos terminales en forma obligatoria, suministrados por la empresa o por un tercero.

En todo caso, la empresa informará al usuario sobre los equipos terminales que se encuentran homologados y que pueden ser conectados a la red, en Anexo al presente contrato de condiciones uniformes.

CLAUSULA. FUNCIONES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EN

ATERIA DEL CONTRATO: Son funciones de la CRT en materia del presente contrato, las siguientes:

1. Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración, y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia.
2. Exigir que se especifiquen los diversos componentes que definen los precios y tarifas.
3. Señalar, de acuerdo con la ley, cuando hay abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y establecer criterios sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo en facturación, comercialización y demás asuntos que se refieran a la relación de la empresa con el usuario.

CLAUSULA. FUNCION DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ON RESPECTO AL CONTRATO: Es función de la SSPD vigilar, sancionar y controlar el cumplimiento de este contrato, apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los Comités Municipales de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios", y sancionar las violaciones.

CAPITULO V.

SUSPENSION, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLAUSULA. SUSPENSION:

No procederá la suspensión por deudas del suscriptor o del usuario con terceros diferentes de la empresa y podrá efectuarse sólo en los siguientes eventos:

1. Suspensión de mutuo acuerdo:

Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o el usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.

2. Suspensión en interés del servicio:

La empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguiente casos:

2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza

mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos un (1) día de anticipación a la suspensión.

2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

2.3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.

2.4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o distrito o cuando éstas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.

2.5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

2.6. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:

La empresa procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del suscriptor o el usuario en los siguientes casos:

3.1. Por la falta de pago por dos (2) períodos consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, a menos que:

a) La empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones de que trata el artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994;

b) La empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor, no se la haya enviado duplicado;

c) La empresa no facture el servicio prestado.

3.2. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes.

3.3. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la empresa, o de los suscriptores o de los usuarios.

3.4. Por fraude a las conexiones, acometidas, o líneas.

3.5. Por impedir a los funcionarios autorizados por la empresa, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas.

3.6. Por proporcionar, en forma permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

3.7. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o del suscriptor, de las condiciones contractuales.

3.8. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.

PARAGRAFO 1. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de

suspensión.

PARAGRAFO 2. Haya o no suspensión, la empresa podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, incluyendo la imposición de multas, en el evento de incumplimiento del suscriptor o del usuario.

PARAGRAFO 3. Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará al usuario la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLAUSULA. TERMINACION DEL CONTRATO DE SERVICIO:

La empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la empresa, hagan imposible o riesgos a la prestación del servicio.
3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.
4. Sentencia judicial.
5. Decisión unilateral de la empresa en los siguientes casos:
 - 5.1. Suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa.
 - 5.2. No pago oportuno de seis (6) facturas consecutivas en la fecha que señale, en la factura, la empresa para el corte del servicio.
 - 5.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
 - 5.4. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite.
6. Solicitud del suscriptor, salvo cuando se presente oposición del usuario a quien se debe notificar previamente, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo. La solicitud deberá presentarse con una anticipación de dos meses, como mínimo.
7. Decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio.

PARAGRAFO 1. Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al usuario indicándole la causa.

PARAGRAFO 2. El corte se efectúa, sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARAGRAFO 3. El corte definitivo del servicio implica para el suscriptor o el usuario la terminación del contrato de servicio público.

CLAUSULA. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

La falla en la prestación del servicio dará derecho al suscriptor o al usuario, a las reparaciones previstas en el artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994, desde el momento en que ella se presente, y en especial a la terminación unilateral del contrato. En todo caso la empresa está obligada a pagar las indemnizaciones a que hubiere lugar, según lo establecido por la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o al usuario este debe eliminar su causa y pagar:

1. La deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se hayan causado.
2. Los aportes por reconexión o reinstalación, según el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

CLAUSULA. MULTAS:

La empresa podrá, además de las sanciones de suspensión y corte del servicio, imponer multas al suscriptor o al usuario, cuando incurra en las causales 2, 3, 4 y 6 consagradas en este contrato en la cláusula _____, así como en la causal 5.4 de la cláusula____, hasta por los valores que se establecen en la siguiente tabla:

Servicio Residencial Salario Mínimo Legal Diario

Estrato I 1.0

Estrato II 2.0

Estrato III 4.0

Estrato IV 6.0

Estrato V 8.0

Estrato VI 10.0

Servicio no residencial 15.0

PARAGRAFO. En caso de reincidencia, la empresa podrá imponer multas equivalentes al doble de las señaladas en esta cláusula.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO DE IMPOSICION DE MULTAS:

La empresa impondrá las multas de que trata la cláusula anterior según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia. El acto mediante el cual se impone la multa se notificará en lo posible personalmente o por edicto cuando no sea imposible hacerlo personalmente al suscriptor o el usuario, dentro de los diez (10) días siguientes a la decisión. El suscriptor o el usuario podrá

interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación contra el acto mencionado, por procedimiento que se ajustará al previsto en este contrato.

Una vez ejecutoriado el acto y en firme la decisión, la empresa procederá a hacer el respectivo cobro de la sanción.

CAPITULO VI.

FACTURAS

CLAUSULA. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS:

Las facturas de cobro que expida la empresa contendrán como mínimo la siguiente información:

1. RAZON SOCIAL.
2. NIT o NIG.
3. INDICACION DE QUE ES ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.
4. NOMBRE DEL SUSCRIPTOR.
5. DIRECCION DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO.
6. DIRECCION DONDE SE ENVIA LA CUENTA DE COBRO.
7. ESTRATO SOCIOECONOMICO Y CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE SEGUN EL CONTRATO.
8. PERIODO DE FACTURACION DEL SERVICIO.
9. CARGO FIJO Y DESCRIPCION DE LA LIQUIDACION DEL CONSUMO QUE SE FACTURA.
10. LECTURA ANTERIOR, LECTURA ACTUAL Y CONSUMO DEL PERIODO.
11. TOTAL QUE SE DEBE PAGAR.
12. CONSUMO PROMEDIO.
13. NUMERO DE FACTURA.
14. MESES DE VENCIMIENTO.
15. FECHA DE VENCIMIENTO, LUGAR DE PAGO, FORMA DE PAGO.
16. VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO, O VALOR DE LA CONTRIBUCION.
17. VALOR DE LOS IMPUESTOS ASOCIADOS AL CONSUMO.

CLAUSULA. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:

La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No

obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas, con las cuales la empresa haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados.

PARAGRAFO 1. La empresa procurará ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo del contrato de servicio público. Para el efecto, la empresa podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por estas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así lo consienta el suscriptor o el usuario.

PARAGRAFO 2. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o el usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

CLAUSULA. OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA:

Es derecho del suscriptor o del usuario recibir oportunamente la factura; la empresa se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o con el usuario. De no encontrarse éstos en dicho lugar la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor o al usuario de la obligación de atender su pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o al usuario.

PARAGRAFO. Se asume que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible, si el suscriptor o el usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si, habiéndolos presentado, quedaron resueltos.

CLAUSULA. INTERES MORATORIO:

La empresa cobrará intereses de mora, por el no pago oportuno de las facturas, que no superen los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio y el cobro de las multas a que hubiere lugar.

CLAUSULA. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

CLAUSULA. COPIA DE LA LECTURA:

Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura, deberá informar por escrito a la empresa, para que de esta manera ésta quede obligada a entregarla.

CLAUSULA. FACTURACION Y COBRO:

Para la facturación y liquidación de los consumos, la empresa se regirá por las resoluciones que

expida la CRT y por las condiciones especiales que se establecen en este contrato de servicio.

CLAUSULA. PERIODO DE FACTURACION:

El período de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cambio en el período de facturación deberá ser informado previamente al usuario.

CLAUSULA. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURADO:

Por regla general, el consumo del suscriptor o del usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan, en el sistema de tasación de la central telefónica, del número de impulsos registrados en el período de facturación de las llamadas completadas.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la empresa, para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores. De no ser posible lo anterior, se hará con base en los consumos promedios de otros suscriptores, de número y actividades similares.

CLAUSULA. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:

Las facturas firmadas por el representante legal de la empresa prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de la empresa.

CAPITULO VII.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLAUSULA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

El suscriptor o el usuario tiene derecho de presentar, sin ninguna formalidad especial, peticiones, quejas o recursos a la empresa, informando el nombre, la clase del servicio y la ubicación del inmueble y el respectivo estrato socio-económico.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE PETICIONES Y QUEJAS:

Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si fueren verbales, la empresa las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor estará obligado a expedir y entregar al peticionario o reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición o queja.

Si la petición o la queja hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, que quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Se tramitarán por la empresa teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa.

Las peticiones y las quejas en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios).

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de la empresa que nieguen la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte y facturación e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del suscriptor o del usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios), ubicada en _____.

2. Contra los actos de suspensión, terminación y corte no se admiten recursos, si con éstos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

3. El recurso de apelación contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa.

4. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o la queja, el suscriptor o el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

5. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede emplearse mandatario.

CLAUSULA. RECURSO DE APELACION:

El recurso de apelación se presenta en la empresa pero sólo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la SSPD.

CLAUSULA. TERMINO PARA RESPONDER PETICIONES, LAS QUEJAS Y LOS RECURSOS:

Para responder las peticiones, las quejas y los recursos la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término se entenderá que el recurso o la petición ha sido resuelta en forma favorable salvo que se demuestre que el suscriptor o el usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, la empresa reconocerá al suscriptor o al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar ante la SSPD, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme con la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las resoluciones que reglamentan su operancia. En ningún caso, como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al suscriptor o al usuario, para las cuales se deberá hacer uso de los recursos que por ley procedan.

CAPITULO VIII.

VIGENCIA Y NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO

CLAUSULA. VIGENCIA DEL CONTRATO:

Este contrato se entiende celebrado desde que el propietario, el suscriptor o el usuario o quien utilice el inmueble donde se prestará el servicio público solicita recibir allí el servicio, por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

CLAUSULA. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:

Este contrato se regirá por las normas aplicables de la Ley 142 de 1994, las Resoluciones expedidas por la CRT y por estas condiciones uniformes ofrecidas por la empresa.

Se regirá también por el Código de Comercio y el Código Civil y por todas las disposiciones aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro domiciliario establezcan la ley, el Gobierno Nacional, la CRT o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha en que se solicita el servicio.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, preferirán éstas. Al definir los efectos fiscales del contrato de servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada suscriptor o usuario en particular.

CAPITULO IX.

DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre la empresa y cualquiera de las otras personas que sean parte en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de dos (2) árbitros, abogados, que decidirán en derecho, elegidos de común acuerdo por las partes o en su defecto por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El laudo se proferirá en idioma castellano. Dicho Tribunal de arbitramento tendrá por sede el municipio de residencia del suscriptor o usuario.

CLAUSULA.DELEGACION:

El representante legal de la empresa podrá delegar facultades en un funcionario de la empresa para que conteste peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos e imponga sanciones en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del contrato.

ANEXO 4. INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO PARA LA LIQUIDACION DE LA CONTRIBUCION.

La base del cálculo de las contribuciones es igual a los gastos no operacionales de las empresas asociadas al servicio regulado de telecomunicaciones. En consecuencia de los gastos de funcionamiento se excluye los gastos operativos. Atendiendo normas de contabilidad, el concepto de gastos de funcionamiento contempla las siguientes cuentas: Servicios Personales, Gastos Generales, Aportes y Transferencias y Otros Gastos. Para diligenciar correctamente el Formulario Unico de Autoliquidación, se debe seguir las siguientes pautas, las cuales aplican las definiciones contenidas en las normas orgánicas del Presupuesto General de la Nación.

1. SERVICIOS PERSONALES

1.1 Sueldos de Personal

De Nómina: Remuneración a los empleados de la empresa de servicios públicos como retribución por la prestación de sus servicios personales.

Supernumerarios: Remuneración al personal ocasional contratado a término fijo para desarrollar actividades transitorias que no puedan atenderse con personal de nómina, incluye todas las prestaciones sociales y transferencias a que tienen derecho los supernumerarios.

Vacaciones: Incluye todos los pagos por concepto de vacaciones sin importar el año de su causación.

1.2. Gastos de Representación

Remuneración adicional que recibe algún personal de manejo y confianza de acuerdo con lo dispuesto en la ley o Convención Colectiva o similar.

1.3. Bonificación Por Servicios Prestados

Remuneración adicional por período de servicio de acuerdo con lo dispuesto en la ley o Convención colectiva o similar.

1.4. Subsidios o Auxilios

De Alimentación: Pago a empleados de determinados niveles salariales para contribuir a su manutención de acuerdo con lo dispuesto en la ley y/o Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente la alimentación a sus servidores deberá incluirse su costo en una cuenta (casinos, restaurantes).

De Transporte: Pago a empleados de determinados niveles salariales, para contribuir a su manutención de acuerdo con lo dispuesto en la ley y/o Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente el transporte a sus servidores deberá incluirse su costo en esta cuenta.

De Vivienda: Incluir a esta cuenta los aportes netos en el año de la empresa o Fondos Rotatorios de Vivienda y en el consolidado de préstamos y recuperación de cartera por vivienda o empleados en el año.

De Educación a Hijos de Empleados: Además del subsidio en dinero por este concepto debe incluirse en este rubro el costo de guarderías y colegios a los que aporte la Empresa.

1.5. Prima Técnica

Pago adicional a que tienen derecho algunos empleados como retribución por sus calidades (conocimientos especializados) o sus responsabilidades (labores de dirección) de acuerdo con la ley o Convención Colectiva o similar.

1.6. Primas Legales y Extralegales

Inclúyase en este rubro las cuentas de primas de navidad, vacaciones, y otras extraordinarias de acuerdo con la ley y/o Convención Colectiva o similar.

1.7. Horas Extras y Días Festivos

Remuneración por trabajo realizado en horas adicionales a la jornada ordinaria diurna o nocturna y en días dominicales o festivos.

1.8. Indemnizaciones

Compensación en dinero pagado al personal de la Empresa, por acuerdo de las partes u orden judicial.

1.9. Honorarios y Remuneración Servicios Técnicos

Pago por servicios profesionales o técnicos calificados por personas naturales o jurídicas externas a la Empresa contratados a término definido. Se incluyen aquí costos de procesamiento de datos, telefonía, asesorías técnicas, asesorías técnicas jurídicas y financieras y costos de control interno; auditoría externa. Incluye honorarios de árbitros, peritos y miembros de juntas directivas.

1.10. Otros Gastos de Personal

Incluye los gastos por concepto de personal que no clasifiquen en las definiciones anteriores.

2. GASTOS GENERALES

2.1. Compra y/o mantenimiento de muebles y equipos

Bienes que hacen parte del inventario de la empresa pero no de la infraestructura operativa del servicio, necesarios para el normal funcionamiento administrativo de la empresa. Incluye la compra y mantenimiento de equipos de sistemas y comunicaciones, compra de software para labores administrativas y financieras máquinas de escribir, archivadores y toda clase de muebles y enseres del área administrativa.

2.2. Materiales y suministros

Adquisición de bienes de consumo final o fungibles que no se incluyen en el inventario ni son objetos de devolución. Ejemplo, útiles y papelería.

2.3. Mantenimiento de inmuebles

Gastos realizados en la conservación y reparación de edificios administrativos. Reparaciones locativas o menores.

2.4. Servicios públicos

Pago realizado por la empresa como suscriptor de servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas y teléfonos, cualquiera que sea su año de causación.

2.5. Arrendamientos

Alquiler de muebles e inmuebles para el adecuado funcionamiento de la entidad. Incluye garajes, bodegas, oficinas, talleres, equipo y vehículos. Incluye arrendamiento financiero con Compañías de Financiamiento Comercial.

2.6. Viáticos y gastos de viaje

Reconocimiento para atender el pago de gastos de alojamiento, alimentación y transporte de toda clase, cuando empleados de la empresa desempeñan funciones fuera de su sede habitual.

2.7. Impresos, publicaciones y publicidad

Gastos por edición de formas, escritos, publicaciones, audiovisuales, revistas y libros, trabajos tipográficos, sellos, suscripciones a revistas, libros o periódicos y pago de publicidad en cualquier medio.

2.8. Comunicaciones y transporte

Gastos de mensajería, correos, fax y otros medios de comunicación. Alquiler de líneas, embalaje y acarreo de elementos, incluye transporte de funcionarios de la entidad entre sus sedes, así como gastos de fletes por menaje de funcionarios trasladados.

2.9. Dotación al personal

Gastos necesarios para atender el suministro de uniforme, elementos de seguridad e implementos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto por la ley, convención colectiva o similar.

2.10. Pólizas y seguros

Costo de amparo de personal, maquinarias, vehículos y equipos de propiedad de la entidad. Incluye pólizas a empleados de manejo, ordenadores y cuentadantes, pólizas de construcción a cargo de la empresa y seguro obligatorio de vehículos.

2.11. Impuestos, tasas y multas

Pago de impuestos sobre renta, predial, valorización, industria y comercio, IVA, timbre, vehículos y demás tributos, tasas, multas y contribuciones a que está sujeta la empresa por el ordenamiento legal.

2.12. Vigilancia, aseo y cafetería

Pago por contratos para la prestación de estos servicios; compra de materiales de aseo y cafetería.

2.13. Mantenimiento parque automotor

Llantas, repuestos, combustibles y toda clase de elementos de consumo para el funcionamiento de vehículos y maquinaria no operativa.

2.14. Otros gastos generales

Comprende otros gastos generales no incluidos en las definiciones anteriores. Gastos notariales y cámara de comercio, etc.

3. APORTES Y TRANSFERENCIAS

3.1. Cesantías

Porción de las cesantías pagadas en el año a favor de los trabajadores del área administrativa. Incluye el pago anual de intereses.

3.2. Servicios de salud y drogas

Pago realizado por la empresa por la prestación de servicios médicos, asistenciales, odontológicos, hospitalarios, cirugías, exámenes de laboratorio y drogas a empleados, familiares y pensionados de acuerdo con lo establecido por la ley, Convención Colectiva o similar.

3.3. Pensiones

Pago realizado por la empresa por jubilaciones de invalidez, vejez y muerte a todos los exfuncionarios del servicio regulado, de acuerdo con lo establecido por la ley o convención colectiva o similar.

3.4. Fondo de seguridad pensional

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el artículo [20](#) de la Ley 100 de 1993 para proveer el pago futuro de pensiones de invalidez, vejez y muerte del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de exfuncionarios jubilados del servicio regulado.

3.5. Fondo de seguridad social en salud

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el artículo [204](#) de la Ley 100 de 1993 para proveer el pago de servicios de salud del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de exfuncionarios jubilados del servicio regulado.

3.6. Cajas de compensación familiar

Aporte establecido por la Ley 21 de 1982 correspondiente al pago del subsidio familiar.

3.7. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Aporte establecido por la Ley 27 de 1974 y 89 de 1988 con el propósito de financiar los programas de asistencia que presta esta institución.

3.8. Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA

Aporte establecido por las Leyes 58 de 1963 y 21 de 1982, con el fin de financiar los programas de capacitación técnica que presta esta entidad.

3.9. Escuelas industriales e institutos técnicos

Aportes estipulados por la Ley 21 de 1982 con el propósito de financiar programas de capacitación técnica e industrial que prestan estas entidades. Otros aportes de este tipo definidos por convención colectiva o similar.

3.10. Bienestar social

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar el nivel social, cultural y recreativo de los empleados de la entidad, sus familiares y jubilados, de acuerdo con lo establecido en las normas legales.

3.11. Capacitación

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar los conocimientos de los empleados de la empresa.

3.12. Otras transferencias

Incluir en este rubro todas las cuentas de transferencias que no se encuentren bajo las anteriores clasificaciones.

4. OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Incluye otras clasificaciones de Gastos de Funcionamiento que hacen parte de la base de cálculo de la Contribución, que utiliza la Empresa y que no quedaron incluidas en la relación anterior.

FORMULARIO UNICO DE AUTOLIQUIDACION

FORMULARIO UNICO DE AUTORIZACION

CONTRIBUCION ESPECIAL ARTICULO [85](#) LEY 142 DE 1994

AÑO _____

EMPRESA _____

NIT _____

Dirección _____

Teléfono _____

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO NO OPERATIVO

1. SERVICIOS PERSONALES Vr. Millones de \$

1.1. Sueldos del personal _____

1.2. Gastos de Representación _____

1.3. Bonificación por Servicios Prestados _____

1.4. Subsidio o Auxilio _____

1.5. Prima Técnica _____

1.6. Primas Legales y Extralegales _____

1.7. Horas Extras y Días Festivos _____

1.8. Indemnizaciones _____

1.9 Honorarios y Remuneración por Servicios Técnicos _____

1.10 Otros Gastos de Personal _____

SUBTOTAL 1. \$ _____

2. GASTOS GENERALES Vr. Millones de \$

2.1. Compra de Mantenimiento para muebles y equipos _____

2.2. Materiales y Suministros _____

2.3. Mantenimiento de Inmuebles _____

2.4. Servicios Públicos _____

2.5. Arrendamientos _____

2.6. Viáticos y Gastos de Viaje _____

2.7. Impresos, Publicaciones y Publicidad _____

2.8. Comunicaciones y Transporte _____

2.9. Dotación de Personal _____

2.10. Pólizas de Seguros _____

2.11. Impuestos, Tasas y Multas _____

2.12. Vigilancia, Aseo y cafetería _____

2.13. Mantenimiento Parque Automotor _____

2.14. Otros Gastos Generales _____

SUBTOTAL 2. \$ _____

3. APORTES Y TRANSFERENCIAS Vr. Millones de \$

3.1. Cesantías _____

3.2. Servicios de Salud y Drogas _____

3.3. Pensiones _____

3.4. Fondo de Seguridad Pensional _____

3.5. Fondo de Seguridad Social en Salud _____

3.6. Cajas de Compensación Familiar _____

3.7. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF _____

3.8. Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA _____

3.9. Escuelas Industriales e Institutos Técnicos _____

3.10. Bienestar Social _____

3.11. Capacitación _____

3.12. Otras Transferencias _____

SUBTOTAL 3. _____

4. OTROS GASTOS DE FUN. Vr. Millones de \$

SUBTOTAL 4. _____

5. TOTAL BASE DE CALCULO

Subtotales (1)+(2)+(3)+(4) =====

6. TARIFA CONTRIBUCION (%) _____

7. VALOR CONTRIBUCION = (5) x (6) =====

ESTADO DE CUENTA

LIQUIDACION AÑO ANTERIOR _____

PAGO CONTRIBUCION AÑO ANTERIOR _____

INTERESES POR MORA _____

SANCIONES _____

SALDO AÑO ANTERIOR _____

CONTRIBUCION PRESENTE AÑO _____

PAGO CONTRIBUCION PRESENTE AÑO _____

INTERESES DE MORA _____

SANCIONES _____

SALDO FINAL _____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL FIRMA CONTADOR

NOMBRE _____ NOMBRE _____

C.C. _____ C.C. _____

MATRICULA _____

REVISOR FISCAL

NOMBRE _____

C.C. _____

MATRICULA _____

ANEXO 005.

VALORES MAXIMOS DE COSTO.

<Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

PESOS (\$1999)

No. EMPRESAS Costo Máximo

- 1 Empresas Públicas de Medellín - EEPPM 345.800
- 2 Empresas Públicas de Bucaramanga - EPB 355.300
- 3 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Popayán - Emtel 350.885
- 4 Empresa de Telecomunicaciones y Servicios Agregados S.A. E.S.P. - Emtelsa 381.034
- 5 Empresa de Telecomunicaciones Teleobando 324.129
- 6 Empresa de Telecomunicaciones del Huila - Telehuila 315.545
- 7 Empresa de Telecomunicaciones de Valledupar - Teleupar 397.530
- 8 Empresa de Telecomunicaciones de Tuluá - Teletuluá 385.700
- 9 Empresa de Telecomunicaciones de Tolima - Teletolima 309.018
- 10 Empresa de Telecomunicaciones de Santafé de Bogotá - ETB 345.800
- 11 Empresa de Telecomunicaciones de Santa Rosa - Telesantarrosa 335.109
- 12 Empresa de Telecomunicaciones de Santa Marta - Telesantamarta 407.387
- 13 Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P 368.600
- 14 Empresa de Telecomunicaciones de Palmira - Telepalmira 381.180
- 15 Empresa de Telecomunicaciones de Nariño - Telenariño 359.787
- 16 Empresa de Telecomunicaciones de Girardot - E.T.G. 410.605

PESOS (\$1999)

No. EMPRESAS Costo Máximo

- 17 Empresa de Telecomunicaciones de Cartagena - Telecartagena 404.700
- 18 Empresa de Telecomunicaciones de Cali - Emcatel 338.200
- 19 Empresa de Telecomunicaciones de Calarcá - Telecalarcá 406.600

20 Empresa de Telecomunicaciones de Buenaventura - Telebuenaventura 318.775

21 Empresa de Telecomunicaciones de Armenia - Telearmenia 423.700

22 Empresa de Telecomunicaciones - Telecaquetá 322.715

23 Empresa de Telecomunicaciones - Telemaicao 425.669

Costo Máximo Telecom-2000

Municipio Departamento Costo máximo

por Dpto.

1 1 LETICIA AMAZONAS 361.918

2 1 YARUMAL ANTIOQUIA 361.918

3 1 TAME ARAUCA 361.918

4 2 SARAVERA ARAUCA

5 3 ARAUCA ARAUCA

6 1 SUAN ATLANTICO 361.918

7 2 SANTA LUCIA ATLANTICO

8 3 Ponedera ATLANTICO

9 4 USIACURI ATLANTICO

10 5 CANDELARIA ATLANTICO

11 6 LURUACO ATLANTICO

12 7 MANATI ATLANTICO

13 8 POLONUEVO ATLANTICO

14 9 REPELON ATLANTICO

15 10 CAMPO DE LA CRUZ ATLANTICO

16 11 PALMAR DE VARELA ATLANTICO

17 12 GALAPA ATLANTICO

18 13 SABANAGRANDE ATLANTICO

19 14 SANTO TOMAS ATLANTICO

20 15 PUERTO COLOMBIA ATLANTICO

21 16 BARANOA ATLANTICO

22 17 SABANALARGA ATLANTICO
23 1 SAN JACINTO BOLIVAR 361.918
24 2 VILLANUEVA BOLIVAR
25 3 TURBANA BOLIVAR
26 4 SANTA ROSA BOLIVAR
27 5 MAHATES BOLIVAR
28 6 ZAMBRANO BOLIVAR
29 7 SAN PABLO BOLIVAR
30 8 SAN ESTANISLAO BOLIVAR
31 9 CALAMAR BOLIVAR
32 10 MARIALABAJA BOLIVAR
33 11 SAN JUAN NEPOMUCENO BOLIVAR
34 12 ARJONA BOLIVAR
35 13 MOMPOS BOLIVAR
36 14 EL CARMEN DE BOLIVAR BOLIVAR
37 15 MAGANGUE BOLIVAR
38 1 BORBUR BOYACA 358.710
39 2 SOATA BOYACA
40 3 GUATEQUE BOYACA
41 4 MONIQUIRA BOYACA
42 5 GARAGOA BOVACA
43 6 PAIPA BOYACA
44 7 PUERTO BOYACA BOYACA
45 8 CHIQUINQUIRA BOYACA
46 9 SOGAMOSO BOYACA
47 10 DUITAMA BOYACA
48 11 TUNJA CENTRO BOYACA
49 1 ARANZAZU CALDAS 361.918
50 2 MANZANARES CALDAS

51 3 PENSILVANIA CALDAS

52 4 NEIRA CALDAS

53 5 AGUADAS CALDAS

54 6 VITERBO CALDAS

Municipio Departamento Costo máximo
por Dpto.

55 7 SALAMINA CALDAS

56 8 SUPIA CALDAS

57 9 RIOSUCIO CALDAS

58 10 ANSERMA CALDAS

59 11 CHINCHINA CALDAS

60 12 LA DORADA CALDAS

61 1 CURILLO CAQUETA 361.918

62 2 PUERTO RICO CAQUETA

63 3 EL DONCELLO CAQUETA

64 4 SAN VICENTE DEL CAGUAN CAQUETA

65 1 PAZ DE ARIPORO CASANARE 361.918

66 2 AGUAZUL CASANARE

67 3 VILLANUEVA CASANARE

68 4 YOPAL CASANARE

69 1 LOPEZ DE MICAY CAUCA 361.918

70 2 PAISPAMBA (SOTARA) CAUCA

71 3 SUAREZ CAUCA

72 4 GUAPI CAUCA

73 5 COCONUCO CAUCA

74 6 CORINTO CAUCA

75 7 TIMBIO CAUCA

76 8 BOLIVAR CAUCA

77 9 MIRANDA CAUCA
78 10 PIENDAMO CAUCA
79 11 EL BORDO (PATIA) CAUCA
80 12 PUERTO TEJADA CAUCA
81 13 SANTANDER CAUCA
82 1 MEDIA LUNA (SAN DIEGO) CESAR 361.918
83 2 ASTREA CESAR
84 3 PELAYA CESAR
85 4 BECERRIL CESAR
86 5 LA JAGUA DE IBIRICO CESAR
87 6 CHIMICHAGUA CESAR
88 7 SAN ALBERTO CESAR
89 8 EL COPEY CESAR
90 9 PAILITAS CESAR
91 10 BOSCONIA CESAR
92 11 CHIRIGUANA CESAR
93 12 CURUMANI CESAR
94 13 LA PAZ CESAR
95 14 CODAZZI CESAR
96 15 AGUACHICA CESAR
97 1 CONDOTO CHOCO 386.369
98 2 ISTMINA CHOCO
99 3 TADO CHOCO
100 4 QUIBDO CHOCO
101 1 SAN ANTERO CORDOBA 369.321
102 2 VALENCIA CORDOBA
103 3 SAN BERNARDO VTO. CORDOBA
104 4 PTO. LIBERTADOR CORDOBA
105 5 CIENAGA DE ORO CORDOBA

106 6 AYAPEL CORDOBA

107 7 TIERRALTA CORDOBA

108 8 CHINU CORDOBA

109 9 MONTELIBANO CORDOBA

110 10 LORICA CORDOBA

111 11 PLANETA RICA CORDOBA

112 12 SAHAGUN CORDOBA

113 13 CERETE CORDOBA

114 14 MONTERIA-BUENAVISTA CORDOBA

115 1 APULO (RAFAEL REYES) CUNDINAMARCA 407.058

116 2 GUADUAS CUNDINAMARCA

117 3 PACHO CUNDINAMARCA

118 4 AGUA DE DIOS CUNDINAMARCA

Municipio Departamento Costo máximo

por Dpto.

119 5 PUERTO SALGAR CUNDINAMARCA

120 6 VILLETA CUNDINAMARCA

121 7 UBATE CUNDINAMARCA

122 8 TOCAIMA CUNDINAMARCA

123 9 MOSQUERA CUNDINAMARCA

124 10 EL COLEGIO CUNDINAMARCA

125 11 LA MESA CUNDINAMARCA

126 12 MADRID CUNDINAMARCA

127 13 CAJICA CUNDINAMARCA

128 14 FUNZA CUNDINAMARCA

129 15 ZIPAQUIRA CUNDINAMARCA

130 16 CHIA CUNDINAMARCA

131 17 FUSAGASUGA CUNDINAMARCA

132 18 FACATATIVA CUNDINAMARCA

133 1 URUMITA GUAJIRA 361.918

134 2 BARRANCAS GUAJIRA

135 3 FONSECA GUAJIRA

136 4 VILLANUEVA GUAJIRA

137 5 SAN JUAN GUAJIRA

138 6 RIOHACHA GUAJIRA

139 1 SAN JOSE DEL GUAVIARE GUAVIARE 361.918

140 1 ALGECIRAS HUILA 424.157

141 2 GIGANTE HUILA

142 3 PALERMO (PALERMO, JUNCAL) HUILA

143 4 SAN AGUSTIN HUILA

144 5 LA PLATA (LA PLATA, BELEN) HUILA

145 6 CAMPOALEGRE HUILA

146 7 GARZON (GARZON, LA JAGUA) HUILA

147 1 SITIONUEVO MAGDALENA 361.918

148 2 DIFICIL MAGDALENA

149 3 CHIVOLO MAGDALENA

150 4 ARACATACA MAGDALENA

151 5 SANTA ANA MAGDALENA

152 6 PIVIJAY MAGDALENA

153 7 GUAMAL MAGDALENA

154 8 PLATO MAGDALENA

155 9 FUNDACION MAGDALENA

156 10 EL BANCO MAGDALENA

157 11 CIENAGA MAGDALENA

158 1 PUERTO LOPEZ META 395.089

159 2 CUMARAL META

160 3 SAN MARTIN META

161 4 ACACIAS META
 162 5 GRANADA META
 163 6 VILLAVICENCIO META
 164 1 ISCUANDE NARIÑO 361.918
 165 2 BOCAS DE SATINGA NARIÑO
 166 3 SANDONA (BOLIVAR, INGENIO S.A.) NARIÑO
 167 4 SAMANIEGO (BOLIVAR, CARTAG.) NARIÑO
 168 5 LA UNION (BUENOS AIRES, CONT.) NARIÑO
 169 6 TUQUERRES (ALBAN, CHAMBULO) NARIÑO
 170 7 TUMACO NARIÑO
 171 1 V. ROSARIO NORTE DE SANTANDER 397.296
 172 2 EL ZULIA NORTE DE SANTANDER
 173 3 ABREGO NORTE DE SANTANDER
 174 4 CONVENCION NORTE DE SANTANDER
 175 5 TIBU NORTE DE SANTANDER
 176 6 CHINACOTA NORTE DE SANTANDER
 177 7 PAMPLONA NORTE DE SANTANDER
 178 8 LOS PATIOS NORTE DE SANTANDER
 179 9 OCAÑA NORTE DE SANTANDER
 180 10 CUCUTA NORTE DE SANTANDER
 181 1 LA HORMIGA PUTUMAYO 361.918
 182 2 ORITO PUTUMAYO
 Municipio Departamento Costo máximo
 por Dpto.
 183 3 MOCOA PUTUMAYO
 184 4 PUERTO ASIS PUTUMAYO
 185 1 LA TEBAIDA QUINDIO 361.918
 186 2 CIRCASIA QUINDIO

187 3 QUIMBAYA QUINDIO

188 4 MONTENEGRO (P. TAPAO) QUINDIO

189 1 SANTUARIO RISARALDA 417.806

190 2 QUINCHIA RISARALDA

191 3 MARSELLA (Marsella, Alto Cauca) RISARALDA

192 4 BELEN DE UMBRIA (Belén de Um.) RISARALDA

193 5 LA VIRGINIA RISARALDA

194 1 SAN ANDRES SAN ANDRES 459.723

195 1 CIMITARRA SANTANDER 365.569

196 2 PUERTO WILCHES SANTANDER

197 3 SABANA DE TORRES SANTANDER

198 4 LEBRIJA SANTANDER

199 5 VELEZ SANTANDER

200 6 SAN VICENTE SANTANDER

201 7 MALAGA SANTANDER

202 8 BARBOSA SANTANDER

203 9 SOCORRO SANTANDER

204 10 SAN GIL SANTANDER

205 11 PIEDECUESTA SANTANDER

206 12 BARRANCABERMEJA SANTANDER

207 1 SAN PEDRO SUCRE 381.479

208 2 GALERAS SUCRE

209 3 SAN BENITO SUCRE

210 4 OVEJAS SUCRE

211 5 MAJAGUAL SUCRE

212 6 SUCRE SUCRE

213 7 SAN ONOFRE SUCRE

214 8 SINCE SUCRE

215 9 SAMPUES SUCRE

216 10 TOLU SUCRE

217 11 SAN MARCOS SUCRE

218 12 COROZAL SUCRE

219 13 SINCELEJO SUCRE

220 1 ROVIRA (PLAYARRICA) TOLIMA 422.105

221 2 FLANDES TOLIMA

222 3 NATAGAIMA TOLIMA

223 4 LERIDA (LA SIERRA) TOLIMA

224 5 ARMERO (GUAYABAL) TOLIMA

225 6 CAJAMARCA TOLIMA

226 7 SALDAÑA TOLIMA

227 8 VENADILLO (JUNIN) TOLIMA

228 9 GUAMO (LA CHAMBA, CHENCHE) TOLIMA

229 10 PURIFICACION TOLIMA

230 11 FRESNO (EL TABLAZO) TOLIMA

231 12 CHAPARRAL TOLIMA

232 13 MARIQUITA TOLIMA

233 14 LIBANO (CONVENIO, SANTA TER.) TOLIMA

234 15 MELGAR TOLIMA

235 16 HONDA TOLIMA

236 17 ESPINAL (CHICORAL) TOLIMA

237 1 YOTOCO VALLE 410.820

238 2 EL DOVIO VALLE

239 3 VERSALLES VALLE

240 4 TORO VALLE

241 5 ANSERMANUEVO VALLE

242 6 ALCALA VALLE

243 7 RESTREPO VALLE

244 8 DARIEN VALLE

245 9 LA VICTORIA VALLE

246 10 DAGUA (EL CARMEN, EL QUEREM.) VALLE

Municipio Departamento Costo máximo

por Dpto.

247 11 GUACARI (SONSO) VALLE

248 12 LA UNION VALLE

249 13 ROLDANILLO (RURAL MAZCOL) VALLE

250 14 PRADERA VALLE

251 15 CANDELARIA (LA NUBIA, VILLAG.) VALLE

252 16 EL CERRITO (SANTA ELENA) VALLE

253 17 ZARZAL (LA PAILA, RURAL) VALLE

254 18 CAICEDONIA VALLE

255 19 SEVILLA VALLE

256 20 FLORIDA (SAN ANTONIO) VALLE

EDATEL - Costo Máximo PESOS (\$2000)

No. LOCALIDAD Costo Máximo

por municipio

1 ABEJORRAL 370.422

2 AMAGA 370.422

3 AMALFI 370.422

4 ANDES 370.422

5 APARTADO 370.422

6 ARBOLETES 370.422

7 CAÑASGORDAS 370.422

8 CAREPA 370.422

9 CAUCASIA 370.422

10 CHIGORODO 370.422

11 CISNEROS 370.422

12 CIUDAD BOLIVAR 370.422

13 CONCORDIA 370.422

14 DABEIBA 370.422

15 DON MATIAS 370.422

16 EL BAGRE 370.422

17 FREDONIA 370.422

18 FRONTINO 370.422

19 ITUANGO 370.422

20 JARDIN 370.422

21 JERICO 370.422

22 LA PINTADA 370.422

23 NECHI 370.422

24 NECOCLI 370.422

25 PTO. BERRIO 370.422

26 REMEDIOS 370.422

27 SAN CARLOS 370.422

28 SAN JERONIMO 370.422

29 S. JUAN DE URABA 370.422

30 S. PEDRO DE MILAGROS 370.422

31 S. PEDRO DE URABA 370.422

32 SAN RAFAEL 370.422

33 SANTA BARBARA 370.422

34 STA. ROSA DE OSOS 370.422

35 STA. FE DE ANTIOQUIA 370.422

36 SEGOVIA 370.422

37 SONSON 370.422

38 SOPETTRAN 370.422

39 TAMESIS 370.422

40 TARAHA 370.422

41 TURBO 370.422

42 URRAO 370.422

43 VEGACHI 370.422

44 ZARAGOZA 370.422

Costo máximo - EDATL 370.422

Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

ANEXO 006.

METODOLOGIA PARA DETERMINACION DE

TARIFAS DE TPBCL.

<Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. PARAMETROS

a. COSTO MAXIMO (CM): Valor máximo de costo por línea al año con base en el cual las empresas de TPBCL determinan los valores de los cargos tarifarios máximos del Plan Básico (sometido al régimen regulado).

b. FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD DEL SERVICIO (Q): Este factor permite establecer la calidad del servicio que cada empresa de TPBCL ofrece a sus clientes y ajustar las tarifas en forma concordante con dicha calidad. Su valor se establece a partir de la medición de los indicadores relacionados en el numeral 2. del anexo 007 debidamente normalizados.

c. INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC): Indice que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor de un conjunto de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores en Colombia. Dicho índice es calculado por el DANE y la meta oficial de incremento anual es definida por el Banco de la República.

d. FACTOR DE AJUSTE POR PRODUCTIVIDAD (X): Porcentaje correspondiente al incremento esperado de productividad en la prestación del servicio el servicio de TPBCL derivado del comportamiento de la industria. El factor establecido por la CRT es del dos por ciento (2%) anual.

e. COSTO MEDIO DE REFERENCIA (CMREF): Valor de costo obtenido para cada empresa después de afectar su Costo Máximo (CM) con los factores de ajuste por calidad (Q), Indice de Precios al Consumidor (IPC) y productividad (X), que constituye la base sobre la cual se calculan los diferentes cargos tarifarios del plan básico del servicio de TPBCL. El CMREF máximo que los operadores pueden aplicar para determinar las tarifas, en ningún caso podrá ser superior a los

valores máximos del CM establecidos para cada empresa operadora.

2. DETERMINACION DE TARIFAS – ESTRATO IV

2.1 Cálculo y Ajuste del Costo Máximo – CM Y DETERMINACION DEL CMREF

La empresa deberá tomar su correspondiente Costo Máximo (CM), para ajustar o establecer el CM de cada año. A partir de la siguiente expresión:

$$CM_t = CM_{t-1} (1 + IPC - X) \text{Donde:}$$

CM : Costo Máximo permitido por la CRT para el plan tarifario básico.

IPC : Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República para el año t.

X : Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%),

t : Corresponde al año de aplicación

b. Cálculo del CMREF, se obtiene a partir del factor de ajuste por calidad (Q), descrito en el anexo 007 de la presente resolución.

$$CMREF_t = CM_t * Q$$

Donde:

CMREF : Costo obtenido para el año t, después de afectar el valor de su Costo Máximo (CM) con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y el factor de productividad (X).

Q : Factor de Ajuste por calidad del servicio

t : Corresponde al año de aplicación

2.2. Determinación de la Tarifa de Conexión. Su valor se establecerá dentro del rango determinado entre el tope máximo y mínimo fijado a continuación:

a. Tope Máximo: Doscientos Ochenta y Nueve Mil Novecientos Veinte Pesos (\$289.920) Moneda Corriente.

b. Tope Mínimo: Setenta y Cuatro Mil Pesos (\$74.000) Moneda Corriente.

La presente restricción rige para el plan tarifario básico.

2.3. Determinación de los cargos fijo y de consumo.

a. Cálculo del Factor de Distribución (Fd), de acuerdo con la siguiente expresión:

$$Fd = CMREF - Cx$$

Donde:

Fd : Componente del CMREF máximo a ser recuperada por los cargos fijo y de consumo.

CMREF : Tope máximo del costo medio de referencia para cada empresa.

Cx : Componente del CMREF a ser recuperada por los cargos de conexión.

$$C_x = C_{cnx} * VP(D_i)$$

$$VP(D_i + D_o)$$

Donde :

Ccnx : Valor asignado por la empresa al cargo de conexión para el estrato IV, informe con lo previsto en el numeral 2.2. del presente anexo.

Do : Corresponde al total de líneas en servicio actuales.

Di : Corresponden a la demanda incremental anual en líneas del plan expansión

VP (Di) : Valor presente de la demanda incremental, calculada con base en el plan de expansión presentado por las empresas a la CRT, en el ejercicio del CMREF de octubre de 1997.

VP (Do + Di) : Valor presente de la demanda total para los quince (15) años de vida útil del sistema. Presentado por las empresas a la CRT, en el ejercicio del CMREF de octubre de 1997.

b. Cálculo de la Factura Promedio Mensual (Fprom), de acuerdo con las siguientes restricciones.

$$F_{prom} = F_d/12$$

Donde:

Fprom. : Factura promedio mensual que permite calcular los valores máximos de los cargos fijo y de consumo

c. Cálculo del cargo fijo (Cf) deberá cumplir las siguientes restricciones:

- Tope máximo: Corresponderá al 50% con respecto a la factura promedio mensual.

- Tope mínimo: Corresponderá al 15% con respecto a la factura promedio mensual.

Para determinar la tarifa del cargo fijo (Cf), la empresa de TPBCL podrá seleccionar su valor dentro de los topes antes mencionados.

$$C_f = F_{prom} * (\% \text{ Seleccionado})$$

d. Cálculo del cargo por consumo (Cc), se hará con base en la siguiente expresión:

$$C_c = \underline{F_{prom} - C_f}$$

C_{prom}

Donde:

C_c : Valor calculado para el cargo de consumo.

C_{prom.} : Valor del consumo promedio por usuario ponderado de la empresa del año inmediatamente anterior a aquel al que se refiere el cálculo.

C_f : Valor resultante de la aplicación de las fórmulas y restricciones del literal c anterior.

2.4. Restricciones de los incrementos tarifarios.

a. La factura promedio ponderada de la empresa no podrá exceder en 20 puntos después de descontada la meta de inflación con respecto a la factura promedio ponderada del año anterior, solo para aquellas empresas que no hayan alcanzado el Costo Máximo – CM permitido.

b. Para determinar el cálculo de la Factura Promedio Ponderada se hará mediante la siguiente expresión:

$$F_{prom_P_t} = S (C_{f_i} + C_{c_i} * C_{prom_i}) * \frac{L_i}{L_T}$$

Donde:

F_{prom_P_t} : Factura promedio ponderada de la empresa

C_{f_i} : Cargo fijo para el estrato i

C_{c_i} : Cargo por consumo para el estrato i

C_{prom_i} : Consumo promedio por usuario del estrato i

L_i : Líneas en servicio del estrato i, para el año anterior.

L_T : Total de Líneas en servicio para el año anterior.

i : Estratos socioeconómicos. Son I, II, III, IV, V, y VI y la Categoría Industrial y Comercial.

Año t : Corresponde al año de aplicación

c. Los incrementos correspondientes al crecimiento de la meta de inflación proyectada por el Banco de la República, podrán ser aplicados con la oportunidad que el operador determine.

d. Los operadores que aún no han alcanzado su Costo Máximo (CM) de que trata el literal (a) del numeral 1 del presente anexo, deberán aplicar los incrementos reales cada año, mensualmente, de forma gradual y lineal. El incremento real será la porción del incremento anual que supera la meta de inflación del respectivo año. Para el año 2000 los operadores que incrementen en términos reales deberán aplicar el mismo procedimiento a partir de la vigencia de la presente

resolución y hasta el 31 de diciembre del año 2000.

e. Sin perjuicio de lo estipulado en los literales (c) y (d), los operadores deberán dar cumplimiento a lo establecido en literal (a) del presente numeral.

3. Cálculo de los cargos tarifarios máximos del servicio de TPBCL en estratos diferentes al estrato IV para el plan tarifario básico:

a. Tarifas máximas en estratos I, II y III. Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios de los estratos I, II y III, según las reglas previstas en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$T_i = T_{ref} * (1 - F_{s_i})$$

Donde:

T_i : Tarifa aplicada al estrato i.

T_{ref} : Tarifa calculada para el estrato IV.

F_{s_i} : Factor de subsidio con cargo al estrato i,

i : Corresponde a los estratos I, II y III.

b. Tarifas máximas en estratos V, VI e Industrial y Comercial. Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios de los estratos V, VI e Industrial y Comercial, según las reglas previstas en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$T_i = T_{ref} * (1 + F_{c_i})$$

Donde:

T_i : Tarifa aplicada al estrato i.

T_{ref} : Tarifa calculada para el estrato IV.

F_{c_i} : Factor de contribución con cargo al estrato i,

i : Corresponde a los estratos V, VI e Industrial y Comercial.

Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por el artículo 3 de la modificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

ANEXO 007.

CALCULO DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q).

<Anexo adicionado por el artículo 3 de la modificada por la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Determinación del factor de ajuste por calidad (Q), a partir del año 2001, la determinación del factor Q, se realizará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$Q = \sum_{k=1}^5 p_k * i_k^{0.25}$$

Donde:

Q: Factor Q de ajuste por calidad del servicio.

(Pk): Ponderador del indicador ik

(ik): Ultima medición debidamente auditada del Indicador k, normalizado.

2. Indicadores de gestión utilizados para calcular el factor de ajuste por calidad del servicio (Q). Para el cálculo del factor de ajuste por calidad del servicio, se utilizarán los siguientes indicadores definidos en el artículo 10.35 de la Resolución CRT - 087 de 1997.

1. Nivel de satisfacción del usuario.
2. Tiempo medio de reparación de daños.
3. Tiempo medio de instalación de nuevas líneas.
4. Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio.
5. Porcentaje de completación de llamadas exitosas.

3. Normalización de los indicadores para calcular el factor Q. El valor del indicador obtenido anualmente por las empresas operadoras, deberá normalizarse teniendo en cuenta los valores de referencia a que se refiere el numeral 4 del presente anexo. La normalización se efectuará de acuerdo con los siguientes criterios:

Indicadores de Tendencia Positiva

- a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor obtenido por la empresa para el indicador sea menor o igual, al mínimo establecido por la CRT anualmente;
- b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual, al máximo establecido por la CRT anualmente;
- c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el valor mínimo y el valor máximo establecido por la CRT anualmente, se deberá calcular el valor normalizado del indicador de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(\frac{0.5}{V_{Max} - V_{min}} \right) Valor\ Indicador + \left(\frac{0.5 V_{Max} - V_{min}}{V_{Max} - V_{min}} \right)$$

Indicadores de Tendencia Negativa

- a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual al máximo establecido por la CRT anualmente;
- b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa es menor o

igual al mínimo establecido por la CRT anualmente;

c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el mínimo y el máximo establecido por la CRT anualmente, se deberá calcular el valor normalizado del indicador, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(-\frac{0.5}{V_{\max} - V_{\min}} \right) \text{Valor Indicador} + \left(\frac{V_{\max} - 0.5 V_{\min}}{V_{\max} - V_{\min}} \right),$$

4. Valores de referencia para la normalización de los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad del servicio (Q). La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - CRT, establecerá cada año, los valores mínimo y máximo que serán aplicables a partir de la vigencia del año siguiente, de acuerdo con la evolución del sector.

5. Ponderación de los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad (Q). Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla:

Indicador de calidad	Ponderación
----------------------	-------------

(Pk)	
------	--

Nivel de satisfacción del usuario	20.0
-----------------------------------	------

Tiempo medio de reparación de daños	20.0
-------------------------------------	------

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas	20.0
--	------

Número de daños por cada 100 líneas en servicio	20.0
---	------

% de completación de llamadas exitosas en hora pico	20.0
---	------

Total	100
-------	-----

6. Envío de la información para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q). Los valores de los indicadores debidamente certificados por el auditor externo, deberán ser recibidos a satisfacción por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones al menos una vez al año, en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t. Estos valores deberán ser reportados por la gerencia de la empresa con la firma de auditor externo de gestión y resultados. Si los operadores no reportan la información relacionada con los indicadores que conforma el Q descritos en los numerales anteriormente enunciados, se tomará cero punto cinco (0.5) como valor indicador normalizado (i_k), para el cálculo del factor Q.

7. Valores del factor Q, para el año 2000

a) El factor Q, será igual a uno (1) hasta el 1 de abril del año 2000;

b) Entre el 2 de abril y el 31 de diciembre del año 2000, se asignará el valor de uno (1) al factor de ajuste de calidad Q, si el operador reporta los valores de los indicadores de calidad antes del primero (1o.) de abril de 2000. En caso contrario Q equivaldrá a cero punto ochenta y cuatro (0.84);

c) A partir del primero (1) de enero del año 2001, el factor Q será calculado con base en lo previsto en los numerales 1. al 5. del presente anexo.

Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

ANEXO 008.

INDICE DE ACTUALIZACION TARIFARIA.

<Anexo adicionado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:>

CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS DE TPBCL

PARA EFECTOS DEL CALCULO DE CARGOS DE ACCESO

EMPRESA GRUPO

EPM MEDELLIN UNO

ETB UNO

EDT BARRANQUILLA DOS

EMCALI DOS

EMTELSA DOS

METROTEL DOS

TELEBUCARAMANGA DOS

TELECARTAGENA DOS

TELEFÓNICA DE PEREIRA DOS

EDATEL TRES

ET GIRARDOT TRES

EMTEL POPAYÁN TRES

TELBUENAVENTURA TRES

TELEARMENIA TRES

TELECALARCA TRES

TELECAQUETA TRES

TELECOM TRES

TELEHUILA TRES

TELEMAICAO TRES

TELENARIÑO TRES

TELEOBANDO TRES

TELEPALMIRA TRES

TELESANTAMARTA TRES

TELESANTAROSA TRES

TELETOLIMA TRES

TELETULUA TRES

TELEUPAR TRES

Nota: Las empresas de TPBCL que no se encuentren en este listado deberán aplicar como tope los valores de cargos de acceso por uso o por capacidad que correspondan al operador de TPBCL que concurra en el respectivo mercado en que operen.

INDICE DE ACTUALIZACION TARIFARIA

1. Cálculo del Índice de Actualización Tarifaria (IAT). Los valores de los cargos de acceso previstos en la presente disposición, se reajustarán utilizando el Índice de Actualización Tarifaria detallado a continuación:

$$IAT = \left(\frac{IPP_t}{IPP_o} \right)^a \cdot \left(\frac{ISS_t}{ISS_o} \right)^b \cdot \left(\frac{US\$ A_t}{US\$ A_o} \right)^c$$

En la cual los índices utilizados son los siguientes:

IPP = Índice de Precios al Productor medido entre la fecha de fijación de la tarifa acceso y la fecha en que se reajusta la misma. Dicho índice estará de acuerdo con lo establecido por el Banco de la República.

ISS = Índice de salario mínimo de empleados.

US\$ = Dólar ajustado que será igual a multiplicar el precio de la divisa medido por la tasa representativa del mercado más el arancel promedio vigente en Colombia.

t = Fecha de reajuste de la tarifa.

o = Fecha original de fijación de la tarifa.

Así mismo, los factores de ponderación que se utilizarán son:

a=0.330, b= 0.290 y c= 0.380.

2. Momento de Aplicación. El valor de cargo de acceso y uso que se deberá reconocer a los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR aplica a partir del siguiente día a aquel en el que se

verifica la variación en el IAT. La comunicación de las variaciones deberá ser informada al operador que debe realizar el pago, a más tardar el día veinte (20) del mes en que se acumula la variación.

Notas de Vigencia

- Anexo modificado por el artículo 6 de la Resolución 463 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001
- Anexo adicionado por el artículo 3 de la modificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 253 de 2000:

ANEXO 8.

1. Cálculo del Índice de Actualización Tarifaria (IAT). Los valores de los cargos de acceso previstos en la presente disposición, se reajustarán utilizando el Índice de Actualización Tarifaria detallado a continuación:

$$IAT = \left(\frac{IPP_t}{IPP_o} \right)^a * \left(\frac{ISS_t}{ISS_o} \right)^b * \left(\frac{US\$ A_t}{US\$ A_o} \right)^c$$

En la cual los índices utilizados son los siguientes:

IPP = Índice de Precios al Productor medido entre la fecha de fijación de la tarifa acceso y la fecha en que se reajusta la misma. Dicho índice estará de acuerdo con lo establecido por el Banco de la República.

ISS = Índice de salario mínimo de empleados.

US\$ = Dólar ajustado que será igual a multiplicar el precio de la divisa medido por la tasa representativa del mercado más el arancel promedio vigente en Colombia.

t = Fecha de reajuste de la tarifa.

o = Fecha original de fijación de la tarifa.

Así mismo, los factores de ponderación que se utilizarán son:

a=0.330, b= 0.290 y c= 0.380.

2. Momento de aplicación. El valor de cargo de acceso y uso que se deberá reconocer a los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR aplica a partir del siguiente día a aquel en el que se acumula la variación de por lo menos un tres por ciento (3%) en alguno de los índices que considera la fórmula del IAT. La comunicación de las variaciones deberá ser informada al operador que debe realizar el pago, a más tardar el día veinte (20) del mes en que se acumula la variación.

.

ANEXO 009.

METODOLOGÍA PARA CALCULAR EL CARGO POR TRANSPORTE DEL CARGO DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LOCAL EXTENDIDO.

<Anexo adicionado por el artículo 3 de la modificada por la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

La prueba de imputación para calcular el cargo por transporte de que trata el numeral 5.10.3.2 del artículo 5.10.3 de la presente resolución, se podrá hacer de cualquier forma seleccionada por el operador beneficiario del pago. A continuación se presentan dos posibles alternativas; si el operador escoge una alternativa distinta a las presentadas, deberá remitir a la CRT la metodología utilizada.

1. Por ruta

El valor del cargo por transporte se calculará ruta por ruta basado en la tarifa al usuario por una comunicación que preste el operador de LE entre el municipio en donde se encuentra el nodo de interconexión y ese usuario.

Se obtiene la tarifa promedio ponderada del cargo variable por consumo de la LE desde el punto de interconexión hasta el abonado final, a este valor se le resta el cargo de acceso y uso de la red local de que trata el numeral 5.10.2.1 del artículo 5.10.2 de la presente resolución, en cada extremo:

$$\text{Tarifa Promedio} = \frac{\sum_i \text{Tráfico}_i \times \text{Tarifa}_i}{\text{Tráfico Total}}$$

Donde "i" indica el tipo de tarifas (ej. Tarifas reducidas por horario, paquetes especiales, etc.)

$$\text{Cargo Transporte Local Extendido } j = \text{Tarifa Promedio } j - 2 * \text{Cargo Acceso Local}$$

j= Ruta para la cual se calcula el cargo.

2. Por promedio

El cargo por transporte será uno solo para toda la red local extendida y estará basado en la tarifa promedio ponderada por consumo local extendido que se le cobra a todos los usuarios de TPBCLE, de la siguiente manera:

Se calcula el promedio ponderado de las tarifas desde los municipios en donde se encuentra cada nodo de interconexión hacia cada destino y a ese valor se le resta el Cargo de Acceso y Uso de que trata el numeral 5.10.2.1 del artículo 5.10.2 de la presente resolución en cada extremo:

$$\text{Tarifa Promedio} = \frac{\sum_i \text{Tráfico}_i \times \text{Tarifa}_i}{\text{Tráfico Total}}$$

"i" indica el valor de la tarifa desde el nodo de interconexión hasta cada destino, y n es el número de destinos o bandas.

$$C_{\text{Cargo Transporte Local}} E_{\text{Extendido}} = T_{\text{arifa}} P_{\text{romedio}} - 2 * C_{\text{Cargo Acceso Local}}$$

Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

ANEXO 010.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN TIEMPO MEDIO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS.

<Anexo adicionado por la Resolución 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Definición Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas.

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para instalar correctamente y poner en funcionamiento definitivo una línea telefónica a un suscriptor, menos los tiempos atribuibles al usuario.

2. Objetivos del indicador

2.1. Objetivo general

Impulsar el mejoramiento de la gestión en la instalación de nuevas líneas telefónicas.

2.2. Objetivos específicos.

- a) Establecer el número de instalaciones realizadas en el período de medición;
- b) Obtener información sobre la gestión en la atención de solicitudes de instalación de una línea telefónica;
- c) Establecer el tiempo máximo y mínimo de respuesta a una solicitud de instalación de una línea telefónica;
- d) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender instalación de líneas telefónicas en su red;
- e) Fomentar el mejoramiento en la gestión de atención al usuario.

3. Parámetros del indicador.

3.1. Fórmula

Tiempo para instalar una nueva línea*i*

Tiempo Medio Instalación Nuevas Líneas =

Número de nuevas líneas en servicio

Donde:

- i = número de cada instalación efectuada dentro del período de medición
- N = número total de instalaciones efectuadas dentro del período de medición
- Nueva línea = Para los efectos del presente manual se entenderá por nueva línea, aquella línea telefónica que entra en servicio por primera vez o aquellas que son reasignadas (no se incluyen los traspasos, cesiones o traslados).

4. Procedimiento de cálculo.

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Las líneas en servicio enlazan el equipo terminal del abonado con la red pública conmutada con un acceso individualizado a los equipos de la central telefónica, es decir, las extensiones o derivaciones no se cuentan como parte de las líneas en servicio.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de instalación que identifique al usuario y llevar un registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de instalación, o de negativa de la instalación.

Los operadores podrán aceptar o rechazar solicitudes de instalación de líneas de acuerdo con su disponibilidad técnica-financiera, por los causales especiales descritas a continuación o por causas excepcionales definidas por el operador (las cuales serán reportadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el informe anual de resultados del indicador). Las causas especiales son:

- i) Barrios no legalizados
- ii) Direcciones inexistentes
- iii) Inmuebles sellados por autoridad competente
- iv) Suscriptores no localizables
- v) Inmuebles donde no se permiten instalaciones.

La definición de las causales para descontar el tiempo atribuible al usuario está a disposición del operador siempre y cuando los usuarios las conozcan.

Después de recibida la solicitud de instalación, el operador tendrá noventa (90) días para la instalación o rechazo de la solicitud. En caso de silencio administrativo o negativa por parte del operador, si no media recurso alguno, la solicitud podrá retirarse de la base de datos.

El operador establecerá un tiempo de gracia no superior a dos (2) meses antes de anular aquellas solicitudes de instalación que han sido aprobadas pero que no han sido instaladas por causas atribuibles al usuario, estas causas y el tiempo deben ser conocidas por los usuarios.

Los operadores podrán eliminar de sus bases de datos las solicitudes de instalación de nuevas líneas no atendidas por las causas descritas en este numeral, que hayan sido recibidas antes del 1o. de enero del 2001, siempre y cuando se le notifique a los solicitantes antes del 30 de marzo del 2001.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

- a) Cálculo del número total de líneas instaladas en el período;
- b) Cálculo del "tiempo de instalación" para cada solicitud atendida, como la resta entre la fecha de solicitud de instalación y la fecha de instalación, menos los días que son responsabilidad del usuario. Esta operación se realizará en días y fracción de día para homogeneizar los resultados;
- c) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de instalación" para todas las solicitudes atendidas y satisfechas;
- d) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. de este anexo. El cálculo se deberá realizar con el número de instalaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, deberá ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

ANEXO 011.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN TIEMPO MEDIO DE REPARACIÓN DE DAÑOS.

<Anexo adicionado por la Resolución 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Definición Tiempo Medio de Reparación de Daños.

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para solucionar una falla en el servicio telefónico.

2. Objetivos del indicador.

2.1. Objetivo general.

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2. Objetivos específicos.

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red;
- b) Obtener información sobre la atención de fallas del servicio telefónico, reportadas por los usuarios;
- c) Disminuir el tiempo de atención de reclamos.

3. Parámetros del indicador.

3.1. Fórmula

para reparar el daño i

Tiempo medio de reparación de daños =

Número de reparaciones

Donde:

- i = número de cada reparación efectuada dentro del período de medición
- N = número total de reparaciones efectuadas dentro del período de medición.

4. Procedimiento de cálculo.

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de reparación que identifique al usuario y llevar un registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de reparación.

No se deberán contabilizar los reclamos que tengan fundamento en:

- a) Suspensión por falta de pago;
- b) Suspendido por orden del suscriptor;
- c) Suspendido por investigaciones especiales (posibilidad de fraude) u otras de igual naturaleza.

Cuando un usuario reporte el mismo daño varias veces, será contabilizado como uno solo, siempre y cuando se pueda comprobar que los reportes se realizaron mientras no se haya reparado. De cualquier otra forma se contabilizará cada reclamación como un nuevo daño.

No se podrán eliminar registros de reclamos que no hayan sido solucionados, estos serán imputables al operador hasta que se solucionen.

Para reducir los reclamos por daños internos a la propiedad de los usuarios, los operadores deberán buscar estrategias propias, tales como:

- a) Informar a los usuarios sobre las posibles causas de daños más frecuentes, tales como, la capacidad máxima de extensiones dentro de los inmuebles y sus efectos;
- b) Ofrecerle a los usuarios una lista de empresas que pueden arreglar los problemas de las redes internas, etc.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

Para obtener el valor del indicador se deberán realizar los siguientes pasos:

- a) Cálculo del número de daños solucionados durante el período;
- b) Cálculo del "tiempo de reparación" para cada daño atendido y solucionado, como la resta en días de la fecha de notificación de solución del reclamo y la fecha de presentación del mismo;

- c) Restar los días que son responsabilidad del usuario;
- d) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de reparación" para todas las reclamaciones atendidas y solucionadas;
- e) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

ANEXO 012.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN NÚMERO DE DAÑOS POR CADA CIENTO LÍNEAS EN SERVICIO.

<Anexo adicionado por la Resolución 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Definición Número de Daños por cada Cien Líneas en Servicio.

Es el número total de daños presentados en el año que afectan la prestación del servicio respecto al total de líneas telefónicas que se tenga en servicio el operador.

2. Objetivos del indicador.

2.1. Objetivo general.

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2 .Objetivos específicos.

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red;
- b) Obtener información sobre las fallas del servicio telefónico reportadas por los usuarios y en general sobre el funcionamiento de la red;
- c) Disminuir los reclamos de los usuarios por falta de información sobre los servicios;
- d) Obtener información sobre la calidad de la red.

3. Parámetros del indicador.

3.1. Fórmula

Número de daños en prestación del servicio

Número daños por 100 líneas en servicio = $\frac{\text{Número de daños}}{\text{Número de líneas en servicio}} \times 100$

Líneas en servicio totales

4. Procedimiento de cálculo.

Para la aplicación de este procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el numeral 4 del Anexo número 11 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Este indicador no da información sobre la frecuencia de daños, sino sobre el total de daños ocurridos durante un período de un año respecto al total de líneas telefónicas al final del período de medición.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

- a) Cálculo del total de daños reportados durante el período;
- b) Estimación del total de líneas en servicio al final del período de medición;
- c) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

ANEXO 013.

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, VALORES MÍNIMOS Y MÁXIMOS PARA LOS INDICADORES DEL FACTOR DE CALIDAD Q .

<Apéndice modificado por el artículo 2 de la Resolución 425 de 2001. El nuevo texto es el presente:>

1. Ponderación de los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q)

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2002:

Indicadores de calidad Ponderación

(Pk)

Nivel de Satisfacción del Usuario 25.0

Tiempo Medio de Reparación de Daños 25.0

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 25.0

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 25.0

Grado de servicio 0.0

Total 100

2. Valores Máximos y Mínimos para los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q) para el año 2002

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para el calcular el factor de calidad Q en el año 2002.

Valor Valor

mínimo máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de Satisfacción del Usuario 68.4 75.7

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo Medio de Reparación de Daños 0.67 días 3.33 días

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 3.0 días 81.18 días

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 18.67 38.82

3. Cálculo de los Indicadores para el año 2001

Debido a que en el año 2001, se realizará la medición de los indicadores con los manuales adoptados para tal efecto, se hace necesario modificar el valor del indicador Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio para poder establecer el equivalente a un año de medición. Previamente a la normalización de los valores, el valor del indicador se deberá multiplicar por 1.33.

Notas de Vigencia

- Anexo 13 modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.
- Anexo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 338 de 2000:

El contenido del presente anexo aplicará para el año 2001.

1. Ponderación de los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad (Q).

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2001:

Indicador de Calidad Ponderación (P k)

Nivel de satisfacción del usuario 25.0

Tiempo medio de reparación de daños 25.0

Tiempo MEDIO de instalación de nuevas líneas 25.0

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 25.0

% de completación de llamadas exitosas en hora pico 0.0

Total 100

El indicador porcentaje de completación de llamadas no se tendrá en cuenta dentro de la medición del factor de calidad Q para el año 2001. Para el reporte de la medición de este indicador en el año 2000 se dejará en libertad al operador para medir de acuerdo con lo previsto en la Resolución CRT 087 o con el grado de servicio que entregan las centrales.

2. Valores máximos y mínimos para los indicadores utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q) para el año 2001.

Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q en el año 2001, la CRT tuvo en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en el mes de abril de 2000, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentran en régimen regulado.

En el año 2001, para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador menos dos (2) desviaciones estándar. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más dos (2) desviaciones estándar y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador.

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para calcular el Factor de Calidad Q en el año 2001.

Valor mínimo Valor máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de satisfacción del usuario 53.7 68.1

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo medio de reparación de daños 2.5 días 5.6 días

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 100.8 días 410.6 días

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 39.2 83.6

3. Cálculo de los indicadores para el año 2001.

Debido a que en el año 2001, se realizará la medición de los indicadores con los manuales adoptados en la presente resolución, a partir del 1o. de abril, se hace necesario modificar el valor del indicador número de daños por cada 100 líneas en servicio para poder establecer el equivalente a un año de medición. Previamente a la normalización de los valores, el valor del

indicador se deberá multiplicar por 1.33.

ANEXO 14.

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO".

<La Resolución 171 de 1999 fue compilada y adicionada a esta Resolución por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000. El texto es el siguiente:>

Por medio de la cual se define la metodología de medición del indicador

"Nivel de Satisfacción del Usuario"

LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confieren los Artículos 52 y 73.3 de la Ley 142 de 1994, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2.1 de la Ley 142 de 1994, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336 y 365 a 370 de la Constitución Política establece como uno de los fines de la intervención del Estado en los servicios públicos, garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

Que los artículos 73.3 y 73.4 de la Ley 142 de 1994 establecen como funciones y facultades de las Comisiones de Regulación: la definición de los criterios de eficiencia y el desarrollo de indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos, solicitar las evaluaciones que considere necesarias para el ejercicio de sus funciones y fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio.

Que el artículo 10.35 de la Resolución 87 de 1997 definió para el control de gestión y resultados de las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, en adelante TPBCL, y Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida, en adelante TPBCLE, el indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario" para cuyo cálculo se deberían aplicar los principios que definiera la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en adelante CRT.

Que disponer de procedimientos objetivos de medición de resultados basados en criterios de calidad constituye una política gubernamental, por lo que es necesario contar con

sistemas de evaluación, expresados, entre otros, a través de metodologías de verificación de los niveles de satisfacción de los clientes.

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo 12 del Decreto Ley 1900 de 1990, en la reglamentación sobre redes y servicios de telecomunicaciones se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, en adelante UIT, de la cual la República de Colombia forma parte.

Que la UIT en su Recomendación UIT-T E. 434 establece como un método de evaluación de la calidad del servicio telefónico, la realización de encuestas entre los usuarios para conocer sus

opiniones y experiencias reales sobre diversos aspectos del servicio que utilizan

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones para el desarrollo de la metodología contrató una firma consultora especializada en investigación de mercados y en asocio con la misma, propició a través de la técnica de sesiones de grupo, la participación activa de los usuarios de todos los estratos socioeconómicos y de varias ciudades del país, obteniendo información relevante para la metodología que se acoge en esta resolución.

Que igualmente, en talleres de concertación y entrevistas con las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada del país, se complementaron, confirmaron y concertaron los aspectos a tener en cuenta en la metodología, garantizando de esta manera la transparencia del proceso.

Que con base en lo anteriormente expuesto, se hace necesario establecer la metodología para medir el indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario", por lo que,

RESUELVE

ARTICULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución se aplica a todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

ARTICULO 2. DEFINICIONES. Para los efectos de la interpretación de la presente Resolución, se adoptan las siguientes definiciones:

- Población Objeto de la Investigación: Usuarios de los servicios de TPBCL y TPBCLE pertenecientes al sector residencial de los estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de cada una de las empresas operadoras del servicio de TPBCL o TPBCLE.
- Muestra: Segmento representativo de la población objeto de la investigación
- Nivel de Satisfacción: Parámetro de referencia que sirve para cuantificar la calidad del servicio que una empresa ofrece a sus clientes o usuarios.

ARTICULO 3. OBJETO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Medir para cada una de las empresas de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar en el territorio nacional el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en su área de influencia.

ARTICULO 4. ETAPAS DE LA METODOLOGIA PARA LA OBTENCION DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO. Cada una de las empresas de TPBCL y de TPBCLE del país deberán de manera obligatoria cada año ejecutar las etapas descritas a continuación para la obtención del indicador Nivel de Satisfacción del Usuario:

4.1. ETAPA 1: DISEÑO DE LA MUESTRA. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán determinar la población objeto de la investigación para el año de la misma, establecer el número de líneas pertenecientes al sector residencial en servicio por estrato, establecer el número de empresas del sector industrial-comercial y seleccionar una muestra de acuerdo a lo estipulado en el Apéndice 1 "Definición de la muestra".

PARÁGRAFO. La información obtenida de la muestra seleccionada será única y no podrá ser modificada en las etapas siguientes para la obtención del indicador nivel de satisfacción del usuario.

Notas de Vigencia

- Numeral 4.1 modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.

Legislación Anterior

Texto original del numeral 4.1 de la Resolución 171 de 1999:

4.1 Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán determinar la población objeto de la investigación, establecer el número de líneas pertenecientes al sector residencial en servicio por estrato y seleccionar una muestra de acuerdo a lo estipulado en el Anexo 1 'Definición de la muestra '.

PARAGRAFO 1: Las empresas prestadoras del servicio de TPBCLE, deberán diseñar su muestra por departamento, y en forma tal que sea representativa de todos los municipios atendidos.

PARAGRAFO 2: La muestra seleccionada será única y no podrá ser modificada en las etapas siguientes para la obtención del indicador nivel de satisfacción del usuario.

4.2. ETAPA 2: REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Para el año 2001 los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán efectuar entrevistas a todas y cada una de las personas que conforman la muestra definida en la etapa anterior, únicamente durante los meses de octubre y noviembre, utilizando para tal efecto el cuestionario estructurado definido en el Apéndice 2 "Instrumento de medición".

A partir del año 2002 el número total de entrevistas se dividirá en dos mediciones de igual tamaño por año, para el primer semestre se realizará en los meses de abril y mayo, y para el segundo semestre se realizará en los meses de octubre y noviembre, del año de la medición, utilizando para tal efecto el cuestionario estructurado definido en el Apéndice 2 "Instrumento de medición". La información resultante de la primera y la segunda medición se agregarán utilizando las fórmulas de los numerales 1.5, 1.6 y 1.7 del Apéndice 3 "Obtención del Indicador Numérico".

Notas de Vigencia

- Numeral 4.2 modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.

Legislación Anterior

Texto original del numeral 4.1 de la Resolución 171 de 1999:

4.2 ETAPA 2: REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS PERSONALES. Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán efectuar entrevistas personales a todas y cada una de las personas que conforman la muestra definida en la etapa anterior, únicamente durante los meses de octubre y noviembre del año de la medición, utilizando para tal efecto el cuestionario estructurado definido en el Anexo 2 ' Instrumento de medición '.

PARAGRAFO: Para el año de 1999 las empresas podrán efectuar las entrevistas durante los meses de febrero y marzo del año 2000

4.3. ETAPA 3: OBTENCION DEL INDICADOR

Cada empresa operadora deberá obtener un valor numérico para el indicador Nivel de Satisfacción del usuario de acuerdo con la metodología de cálculo definida en el Anexo 3

" Obtención del indicador numérico ".

ARTICULO 5. EMPRESAS QUE DEBEN REALIZAR LAS MEDICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE del país, deberán contratar la ejecución de las etapas descritas en el artículo 4, con empresas especializadas en investigación de mercados, que hayan ejecutado contratos o estudios de satisfacción al cliente de productos o servicios de consumo masivo, bajo la modalidad de entrevista personal y telefónica; y que la suma del valor de estos contratos celebrados en el último año, expresada en términos de salarios mínimos mensuales legales vigentes, en relación con el número de líneas residenciales en servicio que tenga el operador a diciembre 31 del año inmediatamente anterior a la medición del indicador, deberá cumplir como mínimo lo exigido en la siguiente tabla:

Número de líneas residenciales	Suma del valor de los contratos de en servicio a diciembre 31 del satisfacción al cliente en el último año anterior a la medición año en smmlv
--------------------------------	--

Más de 500.001	1000
----------------	------

De 50.001 hasta 500.000	750
-------------------------	-----

De 20.001 hasta 50.000	500
------------------------	-----

Menos de 20.000	350
-----------------	-----

Notas de Vigencia

- Artículo 5 del anexo 14 modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.

Legislación Anterior

Texto original del numeral 4.1 de la Resolución 171 de 1999:

ARTÍCULO 5. Los operadores de TPBCL y TPBCLE del país, deberán contratar la ejecución de las etapas descritas en el artículo 4, con empresas especializadas en investigación de mercados con experiencia mínima de 1 año y que demuestren haber realizado estudios cuantitativos de evaluación de satisfacción del cliente. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá en cualquier momento, teniendo en cuenta los parámetros que establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, evaluar la idoneidad de la empresa contratada para dicho fin

ARTICULO 6. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE MEDICIÓN DEL INDICADOR. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del año 2002, los resultados obtenidos deben ser remitidos, en medio magnético y en documento debidamente firmado por el representante legal de la empresa de TPBCL/o TPBCLE, el auditor externo de gestión y el representante legal de la firma especializada en investigación de mercados, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con copia a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en el formato descrito en el Apéndice 4.

Las mediciones correspondientes al primer semestre de cada año deberán ser recibidas a satisfacción a más tardar en los diez (10) primeros días del mes de agosto del año respectivo, y las mediciones correspondientes al segundo semestre de cada año deberán ser recibidas a satisfacción a más tardar en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año siguiente. Adicionalmente deberá enviarse el informe presentado por la firma de investigación de mercados a más tardar en las mismas fechas.

PARÁGRAFO. Para el año 2001 los resultados obtenidos deberán ser recibidos a satisfacción antes del 28 de diciembre del mismo año.

Notas de Vigencia

- Artículo 6 del anexo 14 modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.

Legislación Anterior

Texto original del numeral 4.1 de la Resolución 171 de 1999:

ARTÍCULO 6. Los resultados obtenidos deben ser recibidos a satisfacción, en medio magnético y en documento debidamente firmado por el representante legal de la empresa de TPBC, el auditor externo de gestión y el representante legal de la firma especializada en investigación de mercados, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con copia a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en el formato descrito en el Anexo 4 a más tardar el 15 de Diciembre del año de la medición. Adicionalmente deberá enviarse el informe presentado por la firma de investigación de mercados a mas tardar en la misma fecha.

PARAGRAFO: Para el año 1999 los resultados obtenidos deberán ser recibidos antes del 15 de abril del año 2000

ARTICULO 7. VERIFICACION Y VALIDACION DE LOS DATOS Los Auditores Externos de Gestión en el ejercicio de sus funciones verificarán la consistencia y la calidad de la información obtenida durante las etapas descritas en el artículo 4 de la presente resolución que se utiliza para el cálculo del indicador

ARTICULO 8. PUBLICACION DE LOS RESULTADOS Los resultados globales del índice de satisfacción del usuario reportados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones serán información pública y cualquier publicación deberá ir acompañada de la respectiva ficha técnica de cada uno de los estudios realizados

ARTICULO 9. OTRAS DISPOSICIONES Las empresas operadoras de TPBCL Y TPBCLE podrán realizar las mediciones que consideren necesarias para modificar el resultado obtenido en la medición obligatoria de los meses de octubre y noviembre siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

1. Deberán informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por escrito con 20 días de anticipación la ejecución de la nueva medición
2. El período de medición total no puede ser mayor a dos meses
3. Los resultados deberán ser recibidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones a mas tardar 15 días después del último día del período de medición establecido
4. Siempre se tendrá en cuenta para efectos de regulación, control y de vigilancia el último valor reportado

ARTICULO 9. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

APENDICE 1.

DEFINICIÓN DE LA MUESTRA.

<Apéndice modificado por el artículo 2 de la Resolución 425 de 2001. El nuevo texto es el presente:> Definición de la muestra

I. Número total de entrevistas personales (N)

Para la medición realizada en los meses de octubre y noviembre del año 2001, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 4.2. del presente anexo, el número total de entrevistas personales a realizar se define de acuerdo con el número de líneas residenciales en servicio de cada una de las empresas de TPBCL y TPBCLE del país teniendo en cuenta la tabla que se muestra a continuación:

Número de Líneas Residenciales Número Mínimo de Entrevistas

en Servicio a Diciembre 31 del

año anterior a la medición

Más de 500.001 1000

Más de 500.001 1.200

De 50.001 hasta 500.000 900

De 20.001 hasta 50.000 600

Menos de 20.000 400

Basados en resultados futuros de este estudio, experiencias y sugerencias de los operadores de TPBCL y TPBCLE, y/o firmas investigadoras de mercados, que hayan realizado encuestas para este indicador, se buscará optimizar esta metodología de medición acorde con las necesidades del mercado.

No se podrá eliminar para el cálculo del indicador, ninguna de las encuestas realizadas; en caso de comprobarse este hecho, la CRT y/o SSPD harán pública la información del nombre del operador, de la firma encuestadora y del auditor externo que llegasen a incurrir en ésta falta. La falsedad en la información será sancionada por la SSPD según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

2. Distribución del número total de entrevistas

El número total de entrevistas (n) se debe repartir entre estratos socioeconómicos y el sector industrial-comercial, como se establece en la siguiente formula. En el sector industrial-comercial (categoría siete - 7) no se deben contabilizar líneas en servicio, sino empresas con líneas en servicio, debido a que este tipo de usuario normalmente tiene mayor cantidad de líneas en servicio que un usuario residencial.

$$n_h = n \times \frac{N_h}{N}$$

N

Donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera,

– 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente

– 7 es la categoría correspondiente al sector industrial-comercial.

n_h = Número de entrevistas en la categoría h. Este resultado deberá redondearse al entero más cercano.

n = Número total de entrevistas.

N_h = Número de líneas en servicio para la categoría h. En la categoría 7 se deberá contabilizar el número de empresas y no el número de líneas.

N = Número total de líneas en servicio de todas las categorías, teniendo en cuenta que para la categoría 7 se contabiliza el número de empresas.

Después de realizada la distribución por categoría, deberá hacerse un ajuste a la misma para que se realicen por lo menos catorce (14) entrevistas en cada una, asegurando así que la muestra

estadística sea representativa para la categoría.

Este ajuste deberá realizarse siempre y cuando el operador tenga más de catorce (14) líneas en servicio (empresas en el caso de la categoría 7) para esa categoría, si dicho número de líneas en servicio es menor, deberá realizarse la entrevista a todos los usuarios de esa categoría. Estos valores deben registrarse en el formato de resultados NSU, numeral 3, Apéndice 4 de esta resolución. Para mayor claridad vease el siguiente ejemplo:

Ejemplo. Distribución número total de entrevistas para un operador ficticio

Categoría Número de líneas Proporción Número de

en servicio encuestas de encuestas

calculado ajustado

Estrato 1 600 2.17% 13.04 14

Estrato 2 3.500 12.68% 76.06 76

Estrato 3 9.500 34.41% 206.46 206

Estrato 4 10.000 36.22% 217.33 217

Estrato 5 3.000 10.87% 65.20 65

Estrato 6 1.000 3.62% 21.73 22

Industrial/

Comercial 8 (empresas) 0.03% 0.17 (*) 8

TOTAL 27.608 100% 600 608 (**)

(*) Para este caso el número de encuestas no puede ser catorce (14), porque el número de empresas es solamente ocho (8) del sector industrial - comercial.

(**) Este valor es el número total de encuestas ajustado.

Para que una encuesta sea considerada como válida, la persona a entrevistar debe haberse escogido aleatoriamente, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3 de este apéndice.

Adicionalmente, el encuestador deberá realizar la totalidad de la encuesta y confirmar que el entrevistado tenga servicio telefónico con el operador de telefonía al que se le está realizando el estudio. En todo caso el mínimo número de encuestas válidas realizadas no debe ser inferior al total de encuestas ajustado, tal como se explicó con ayuda de la tabla anterior.

3. Selección de las personas que forman parte de la muestra

Las personas que integran la muestra, deberán ser seleccionados del listado oficial de la empresa en forma aleatoria y deberán ser jefes de hogar o personas responsables del manejo del servicio telefónico. Para el sector industrial-comercial, se debe realizar la encuesta exclusivamente al responsable del manejo del servicio telefónico, es decir, a la persona encargada de los canales de comunicación de la empresa, con conocimientos de los aspectos evaluados en la encuesta, tales como, solicitud de nuevos servicios de telefonía local, atención de reclamos, facturación, etc.

Los operadores deben almacenar la base de datos de los usuarios y/o empresas encuestadas, indicando nombre, teléfono, fecha, hora de encuesta y ubicación (municipio y departamento); esta base de datos no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos/ internos o la SSPD. La falsedad en las encuestas será sancionada por esta última según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

4. Tipo de entrevistas y su monitoreo

Las entrevistas a realizar deben ser de tipo personal, sin embargo, si el sitio en donde se encuentra alguna de las personas seleccionadas aleatoriamente para realizar la encuesta, es de difícil acceso, por condiciones geográficas o problemas de orden público, se tiene la posibilidad de hacerles la encuesta de tipo telefónico, en cuyo caso se debe adicionar a la base de datos descrita en el numeral anterior, la motivación específica para realizar la entrevista telefónica.

La explicación de los motivos para realizar cada entrevista telefónica debe realizarse por separado; esta información no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos/ internos o la SSPD, la falsedad en estos motivos será tomada como falsedad en las encuestas.

Si la entrevista es de tipo telefónico, se hace necesario modificar el enunciado de las preguntas que suponían presentar una tarjeta, suprimiendo la mención de "(pasar tarjeta N x)" y agregando la instrucción de leer todas las opciones de la escala al finalizar cada ítem que debe ser evaluado. Por ejemplo, el enunciado de la pregunta 5 quedaría así:

"¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada que usted realizó a _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluando)?
(Encuestador: Lea cada aspecto y a continuación repita las opciones de respuesta: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo)".

De igual forma, la entrevista telefónica requiere que la firma encuestadora cuente con supervisores, encargados de escuchar las entrevistas realizadas por los encuestadores y determinar la adecuada aplicación de la entrevista. Los supervisores deben monitorear aleatoriamente a los entrevistadores durante todo el tiempo de recolección de la información, vigilando entre otros elementos:

- Conducción apropiada (Nombre del entrevistador, nombre de la compañía, tipo de servicio al que se le aplica la encuesta y objeto de la llamada).
- Buen tono de voz.
- Lectura literal de la encuesta.
- Escalas de calificación aplicadas correctamente.
- Utilización de respuestas preparadas cuando sea necesario.
- Cansancio del encuestado/entrevistador.

Si el supervisor determina que el entrevistador no está siguiendo en forma apropiada las normas de entrevista, deberá asegurarse que este último, reciba nuevamente un entrenamiento adecuado y/o práctica suficiente antes de regresar a realizar nuevas entrevistas.

Notas de Vigencia

- Mediante el artículo 1 de la Resolución CRT-425, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001 'se sustituye la palabra 'Anexo' por 'Apéndice' cuando se haga referencia a los textos adjuntos pertenecientes al Anexo 014', anexos de la Resolución 171 de 1999.

Mediante el artículo 2 esta misma Resolución se modificaron los apéndices 1,2,3 y 4 del Anexo 14.

- La Resolución 171 con sus anexos fue compilada y adicionada a esta Resolución bajo el Anexo 14 por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 171 de 1999:

<Consultar ANEXO 1 de la Resolución 171 de 1999>.

APENDICE 2.

INSTRUMENTO DE MEDICION.

<Apéndice modificado por el artículo 2 de la Resolución 425 de 2001. El nuevo texto es el presente:>

I. Generalidades

El operador tendrá la posibilidad de emplear los nombres comerciales, utilizados publicitariamente para el posicionamiento de los "servicios suplementarios" (numeral 3 de la encuesta). Para el reporte deberá utilizar los nombres originales, indicando el nombre publicitario utilizado para la encuesta. No podrá cambiarse ninguna otra de las preguntas de la encuesta.

Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá explicársele el objetivo de la encuesta, aclarándole que la misma aplica únicamente para los servicios de telefonía local y que de ninguna forma busca revisar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional/ internacional, telefonía celular o Internet.

Los operadores podrán adicionar a la presente encuesta, otras preguntas de acuerdo a sus necesidades de investigación, cuyos resultados no deben reportarse, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Solo pueden presentarse a los encuestados después de haber terminado las preguntas obligatorias de este apéndice.
- No deben inducir las respuestas de los encuestados.
- No se debe modificar el flujo normal de las preguntas que contiene este apéndice.
- Se debe tener en cuenta el tiempo total de la encuesta, para evitar cansancio en los entrevistados.

Los resultados de las preguntas abiertas¹ deben ser adicionados al reporte en los formatos del Apéndice 4 de la presente resolución. Si el resultado es numérico deberá entregarse el promedio de las respuestas del mismo y su desviación estándar; si el resultado es textual, se deberá indicar los cuatro atributos con mayor ocurrencia y su proporción, los demás atributos se tomarán como "Otros". Para mayor claridad, ver las siguientes dos tablas de ejemplo:

No. Pregunta 19

Atributo Respuesta a "Otro. ¿Cuál?"

Tipo Texto

Orden Atributo Proporción

- 1o. Reclamo mayor ocurrencia 32%
- 2o. Siguiendo reclamo de mayor ocurrencia 23%
- 3o. Siguiendo reclamo de mayor ocurrencia 20%
- 4o. Siguiendo reclamo de mayor ocurrencia 17%
- 5o. Otros 8%

No. pregunta 20

Atributo Respuesta a "(días)"

Tipo Numérico

Promedio 20 días

Desviación 4.5 días

2. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

<La Resolución 425 incluye otros cuadros, los cuales se deben consultar en el texto original. Este se encuentra disponible en los "Anexos" en Acrobat, sin embargo este archivo que se obtuvo de la WEG de la CRT no incluye la página 13>

Notas de Vigencia

- Mediante el artículo 1 de la Resolución CRT-425, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001 'se sustituye la palabra 'Anexo' por 'Apéndice' cuando se haga referencia a los textos adjuntos pertenecientes al Anexo 014', anexos de la Resolución 171 de 1999.

Mediante el artículo 2 esta misma Resolución se modificaron los apéndices 1,2,3 y 4 del Anexo 14.

- La Resolución 171 con sus anexos fue compilada y adicionada a esta Resolución bajo el Anexo 14 por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 171 de 1999:

<Consultar ANEXO 2 de la Resolución 171 de 1999>.

APENDICE 3.

OBTENCIÓN DEL INDICADOR NUMÉRICO.

<Apéndice modificado por el artículo 1 de la Resolución 461 de 2001. El nuevo texto es el presente:>

1. CALCULO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE TPBCL Y TPBCLE

Para el desarrollo de las fórmulas se definen las siguientes variables,

x Cada una de las preguntas dentro de la encuesta, donde $x \in \{1, 2, 3, \dots, 49\}$.

H Categoría, donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera: a) 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente, b) 7 es la categoría correspondiente al sector industrial-comercial

nh Número de entrevistas en la categoría h

n Número total de entrevistas.

Nh Número de líneas en servicio para la categoría h

N Total de líneas en servicio, incluyendo de la categoría 1 a la 7.

wh Relación entre el número de entrevistas en la categoría h respecto al total de entrevistas (nh/n).

Wh Relación entre el número de líneas en servicio para la categoría h respecto al total de líneas en servicio (Nh/N).

Px Ponderador de cada pregunta de acuerdo con el numeral 2 "Tabla de Ponderadores", de este Apéndice.

Ix Calificación entre 0 y 100, dada por el usuario a la pregunta x. El valor numérico estará asociado a cada escala de acuerdo con la Tarjeta de Selección No. 1 del Apéndice 2 de esta resolución.

Cx Promedio de calificación para la pregunta x.

NSU_{hi} NSU para el usuario i dentro de la categoría h, donde $i \in \{1, 2, 3, \dots, nh\}$.

NSU_h NSU promedio para la categoría h.

NSU NSU total.

S_h Desviación estándar para la categoría h.

Para el cálculo del Indicador del Nivel de Satisfacción del Usuario, se deben seguir los siguientes pasos:

1.1. Determinar para cada una de las preguntas del cuestionario, el número de respuestas en cada valor de la escala de la calificación así:

R_{5x} = Número de respuestas con escala 5 en la pregunta x

R_{4x} = Número de respuestas con escala 4 en la pregunta x

R_{3x} = Número de respuestas con escala 3 en la pregunta x

R_{2x} = Número de. respuestas con escala 2 en la pregunta x

R_{1x} = Número de respuestas con escala 1 en la pregunta x

Para los cálculos no se tienen en cuenta las respuestas de "no opina o no sabe / no responde".

1.2. Obtener el número total de respuestas (R_x) para cada pregunta, así:

$$R_x = R_{1x} + R_{2x} + R_{3x} + R_{4x} + R_{5x}$$

1.3. Obtener para cada pregunta el promedio de calificación C_x, así:

$$C_x = R_{5x} * 100 + R_{4x} * 75 + R_{3x} * 50 + R_{2x} * 25 + R_{1x} * 0$$

R_x

14. Calcular el NSU para cada usuario de la siguiente forma:

$$NSU_{hi} = 100 - \sum_{x=1}^{52} I_x * P_x$$
$$NSU_{hi} = 100 - \delta_5^i P_5 - \delta_7^i P_7 - \delta_{11}^i P_{11} - \delta_{21}^i P_{21}$$

Donde δ_{ix} toma el valor de 0 si el encuestado i tiene la oportunidad de responder la pregunta x, y el valor de 1 en caso contrario. Cuando δ_{ix} toma el valor de 0 no se resta la ponderación correspondiente, esta situación se presenta en los siguientes casos:

Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 4, δ_{i5} toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 6, δ_{i7} toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 8 y contesta en la pregunta 10 el número de días "(días)" o "No lo han suministrado", δ_{i11} toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta "NO" en la pregunta 17 o contesta en la pregunta 20 el número de días "(días)" o "No lo han resuelto todavía", di21 toma el valor de 0

– Si el usuario no cuenta con alguno de los servicios suplementarios, y por tanto no lo puede calificar, se le asignará para ese servicio la calificación promedio de los usuarios que si respondieron, es decir:

$I_{3w} = C_{3w}$, donde $w \in \{A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, L\}$, y se aplica únicamente para los servicios suplementarios que el usuario no calificó.

– Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 12 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 13, como se explica a continuación:

Si la respuesta a la pregunta 13 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir:

$$I_{15A} = 100, I_{15D} = 100, I_{15C} = 100 \text{ e } I_{15B} = 100$$

Si la respuesta a la pregunta 13 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron, es decir: $I_{15A} = C_{15A}$, $I_{15B} = C_{15B}$, $I_{15C} = C_{15C}$ e $I_{15D} = C_{15D}$

Si la respuesta a la pregunta 13 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir: $I_{15A} = 0$, $I_{15B} = 0$, $I_{15C} = 0$ e $I_{15D} = 0$

Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 17 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 18, como se explica a continuación:

Si la respuesta a la pregunta 18 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir: "SI", $I_{21A} = 100$, $I_{21B} = 100$, $I_{21C} = 100$ e $I_{21D} = 100$

– Si la respuesta a la pregunta 18 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir: $I_{21A} = C_{21A}$, $I_{21B} = C_{21B}$, $I_{21C} = C_{21C}$ e $I_{21D} = C_{21D}$.

Si la respuesta a la pregunta 18 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir: $I_{21A} = 0$, $I_{21B} = 0$, $I_{21C} = 0$ e $I_{21D} = 0$

1.5. Calcular NSU por categoría:

$$NSU_h = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} NSU_{hi}}{n_h}$$

1.6 Calcular la desviación estándar para cada categoría:

$S_h =$

$n_h - 1$

1.7. Calcular el NSU total:

$NSU =$

2. TABLA DE PONDERADORES

Ponderador P

1. EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL 55

1.1. EL SERVICIO BASICO 32

Disponibilidad del servicio 5

1 A El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina 5

Efectividad de la llamada 7

1 C La correspondencia entre el No. marcado y el No. del que contestan 7

Calidad de la comunicación 20

1 B La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca 4

1 D Los cortes o caídas de sus llamadas 4

1 E La interferencia de otra llamada en su conversación 4

1 F Los ruidos en la línea 3

1 G Los daños en la línea por lluvia 5

1.2 LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS 10

3 A Código de bloqueo o bloqueo secreto 2

3 B Llamada en espera 3

3 C Contestador automático 2

3 D Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías 0.4

3 E Transferencia de llamadas 0.4

3 F Marcación abreviada 0.4

3 G Identificador de llamadas 0.6

3 H Conexión o comunicación sin marcar 0.4

3 I Favor no interrumpir/abonado ausente 0.4

3 J Despertador automático/agenda 0.4

1.3 LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS 13

1 H El valor o costo de las llamadas locales 9

3 L Costo mensual de los servicios suplementarios 2

11 E El valor o costo del servicio requerido 2

2. ATENCION AL USUARIO 20

2.1 LINEA DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO 9

5 A Horarios de atención 1.8

5 B Facilidad para comunicarse 1.8

5 C Amabilidad en la atención 1.8

5 D Conocimientos del personal sobre todo lo relacionado con 1.8
el servicio que usted ha requerido

5 E Orientación sobre los procedimientos a seguir 1.8

2.2 OFICINAS DE ATENCION AL CLIENTE 7

7 A Horarios de atención 0.8

7 B Ubicación de las oficinas en la ciudad 0.8

7 C Comodidad de las oficinas 0.8

7 D Rapidez en la atención 0.8

7 E Amabilidad en la atención 0.8

7 F Honestidad de los funcionarios que lo atendieron 0.8

7 G Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con 0.8
el servicio requerido

7 H Orientación sobre los procedimientos a seguir 0.7

7 I Coordinación de los procedimientos para que no se tenga 0.7
que pasar de un funcionario a otro

2.3 CONDICIONES DE PAGO 4

2.2 A Variedad de opciones de forma de pago 2

2.2 B Variedad de opciones de puntos o sitios de pago 2

3 PROCESOS ASOCIADOS 25

3.1 Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos 5

11A El tiempo utilizado en suministrar el último servicio 1,5

11B El cumplimiento del tiempo promedio 1,1

11C La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido 1,1

11D Información sobre el estado de su solicitud 1,3

3.2 DAÑOS Y SOLUCIONES DE REPARACIÓN 6

15A El tiempo utilizado en la reparación del daño 2,3

15B El cumplimiento del tiempo de reparación promedio 1,1

15C La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo 1,1

15D Información sobre el estado de su solicitud 1,5

3.3 FACTURACION 7

16A Facilidad para entender lo facturado por servicio local 2

16B Grado de detalle de lo facturado por el servicio local 2

16C Exactitud de los cobros por el servicio local 2

16D Entrega a tiempo de la factura del servicio local 1

3.4 RECLAMOS POR FACTURACION 7

21A El tiempo utilizado en la solución del reclamo 2,3

21B El cumplimiento del tiempo promedio para responder al reclamo 1,5

21C La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo 1,5

21D Información sobre el estado de su solicitud 1,7

Notas de Vigencia

- Apendice 3 modificado por la Resolución CREG-461 , publicada en el Diario Oficial No. 44.661.

- Mediante el artículo 1 de la Resolución CRT-425, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001 'se sustituye la palabra 'Anexo' por 'Apéndice' cuando se haga referencia a los textos adjuntos pertenecientes al Anexo 014', anexos de la Resolución 171 de 1999.

Mediante el artículo 2 esta misma Resolución se modificaron los apéndices 1,2,3 y 4 del Anexo 14.

- La Resolución 171 con sus anexos fue compilada y adicionada a esta Resolución bajo el Anexo 14 por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001

- Apéndice 3 (Anexo 3) corregido por el artículo 1 de la Resolución 195 de 2001, publicada en el Diario Oficial No 43.866, del 25 de enero de 2000.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 425 de 2001:

<Consultar Apéndice 3 de la Resolución 425 de 1999>.

Texto original de la Resolución 171 de 1999:

<Consultar ANEXO 3 de la Resolución 171 de 1999>.

APENDICE 4.

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LOS DATOS.

<Apéndice modificado por el artículo 2 de la Resolución 425 de 2001. El nuevo texto es el presente:>

La información deberá reportarse por medio de los formatos presentados en este Apéndice de forma impresa y digitalizada.

1. Formato de presentación de los datos

Promedio de calificación para cada pregunta empresa X =

Cx n. válidos

1 EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL

1.1 EL SERVICIO BASICO

Disponibilidad del servicio

1 A El tiempo para obtener tono cuando levanta

la bocina

Efectividad de la llamada

1 C La correspondencia entre el número marcado

y el número del que contestan

Calidad de la comunicación

1 B La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca

1 D Los cortes o caídas de sus llamadas

1 E La interferencia de otra llamada en su conversación

1 F Los ruidos en la línea

1 G Los daños en la línea por lluvia

1.2 LOS SERVICIO SUPLEMENTARIOS

- 3 A Código de bloqueo o bloqueo secreto
- 3 B Llamada en espera
- 3 C Contestador automático
- 3 D Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías
- 3 E Transferencia de llamadas
- 3 F Marcación abreviada
- 3 G Identificador de llamadas
- 3 H Conexión o comunicación sin marcar
- 3 I Favor no interrumpir/abonado ausente
- 3 J Despertar automático/ agenda

1.3 LAS TARIFAS DE LOS SERVIDORES

- 1 H El valor o costo de las llamadas locales
- 3 L Costo mensual de los servicios suplementarios
- 11 E El valor o costo del servicio requerido

2 ATENCION AL USUARIO

2.1 LINEAS DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO

- 5 A Horarios de atención
- 5 B Facilidad para comunicarse
- 5 C Amabilidad en la atención
- 5 D Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado
con el servicio que usted ha requerido
- 5 E Orientación sobre los procedimientos a seguir

2.2 OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO

- 7 A Horarios de atención
- 7 B Ubicación de las oficinas en la ciudad
- 7 C Comodidad de las oficinas
- 7 D Rapidez en la atención
- 7 E Amabilidad en la atención
- 7 F Honestidad de los funcionarios que lo atendieron

7 G Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido

7 H Orientación sobre los procedimientos a seguir

7 I Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro

2.3 Condiciones de pago

22 A Variedad de opciones de formas de pago

22 B Variedad de opciones de puntos o sitios de pago

3 PROCESOS ASOCIADOS

3.1 SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LÍNEAS

O SERVICIOS TELEFÓNICOS

11 A Tiempo utilizado en suministrar el último servicio

11 B El cumplimiento del tiempo prometido

11 C La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido

11 D Información sobre el estado de su solicitud

3.2 DAÑOS Y SOLICITUD DE REPARACION

15 A El tiempo utilizado en la reparación del daño

15 B El cumplimiento del tiempo de reparación prometido

15 C La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo

15 D Información sobre el estado de su solicitud

3.3 FACTURACION

16 A Facilidad para entender lo facturado por servicio local

16 B Grado de detalle de lo facturado por servicio local

16 C Exactitud de los cobros por servicio local

16 D Entrega a tiempo de la factura de servicio local

3.4 RECLAMOS POR FACTURACION

21 A El tiempo utilizado en la solución del reclamo

21 B El cumplimiento del tiempo prometido para responder el reclamo

21 C La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo

21 D Información sobre el estado de su solicitud

2. Formato resultado preguntas abiertas

Utilice los siguientes formatos para reportar los resultados de las preguntas abiertas, según la respuesta sea de tipo texto o numérica.

2.1 Formato respuesta abierta tipo texto

No. Pregunta
Atributo
Tipo
Orden
Atributo
Proporción
1 ^o
2 ^o
3 ^o
4 ^o
5 ^o

2.2 Formato respuesta abierta tipo numérica

No. Pregunta
Atributo
Tipo
Numérico
Promedio
Desviación

3. Formato resultados NSU

Categoría	Líneas en servicio	No. De encuestas inicial	No. De encuestas ajustado	NSU	Desviación estándar
Estrato 1	N_1		n_1	NSU_1	S_1
Estrato 2	N_2		n_2	NSU_2	S_2
Estrato 3	N_3		n_3	NSU_3	S_3
Estrato 4	N_4		n_4	NSU_4	S_4
Estrato 5	N_5		n_5	NSU_5	S_5
Estrato 6	N_6		n_6	NSU_6	S_6
Industrial / Comercial	N_7		n_7	NSU_7	S_7
TOTAL	N		n	NSU	

Nota: La nomenclatura descrita en este formato utiliza las variables definidas en el Apéndice 3 de esta resolución.

4. Información adicional

El operador deberá reportar a la CRT la cantidad de usuarios válidos que respondieron en cada uno de los servicios suplementarios, los que respondieron "NS/NR" a la pregunta 13 y los que respondieron "NS/NR" a la pregunta 18, en el siguiente formato:

PREGUNTA :	Servicios suplementarios (pregunta 3)											NS/NR en pregunta 13	NS/NR en pregunta 18
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L		
NO. DE USUARIOS VÁLIDOS QUE RESPONDIERON :													

Notas de Vigencia

- Mediante el artículo 1 de la Resolución CRT-425, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001 'se sustituye la palabra 'Anexo' por 'Apéndice' cuando se haga referencia a los textos adjuntos pertenecientes al Anexo 014'

Mediante el artículo 2 esta misma Resolución se modificaron los apéndices 1,2,3 y 4 del Anexo 14.

- La Resolución 171 con sus anexos fue compilada y adicionada a esta Resolución bajo el Anexo 14 por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001

- Apéndice 4 (Anexo 4) corregido por el artículo 1 de la Resolución 195 de 2001, publicada en el Diario Oficial No 43.866, del 25 de enero de 2000.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 171 de 1999:

<Consultar ANEXO 4 de la Resolución 171 de 1999>.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

