



**INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION
TELECOMMUNICATION DEVELOPMENT BUREAU**

Document: 6

**GLOBAL SYMPOSIUM FOR REGULATORS
Hong Kong, China, 7 -8 December 2002**

PRESENTATION

**CALIDAD Y PRECIO EN TELEFONÍA LOCAL:
VENTAJA PARA OPERADORES Y CONSUMIDORES**

**Gustavo PEÑA-QUIÑONES
Secretario General
Regulatel**



**Consumer Protection and Quality of Service
Indicators
Hong Kong, 2002**

**Calidad y Precio en Telefonía Local:
Ventaja para Operadores y Consumidores**

Por: Gustavo PEÑA-QUIÑONES

Secretario General
Regulatel



El mercado regulado o No



Competencia

La competencia disminuye precios y aumenta la calidad.

La competencia no disminuye precios ni aumenta la calidad.

La competencia ajusta los precios a costos, y aumenta la variedad en cuanto a la calidad



PRECIO

A mayor calidad mayor precio.

CALIDAD

La oferta de determinado producto o servicio establece un precio a una calidad dada

Precios deben reflejar costos mas utilidad razonable, si se aumenta la calidad esta debe estar reflejada en su precio correspondiente

3

REGULATEL



La tecnología y el mercado

Tecnología y Regulación

- La tecnología por si sola es suficiente para obtener beneficios de la competencia
- Si el mercado presenta imperfecciones, se necesita regular para corregirlas.

4

REGULATEL



Gestión de la Calidad



Papel del Regulador:

Asegurar una opción disponible al usuario

Regulador

- Condiciones claras
- Tarifas establecidas y conocidas acordes con la calidad que se ofrece
- Niveles de calidad mínimos y aceptables

5

REGULATEL



Gestión de la Calidad



Desempeño

- Desempeño debe ser medible
- Se requieren variables específicas
- Fáciles de medir
- Iguales para todos

6

REGULATEL



1. Puntos de Vista de actores ?

**EL ESTADO.
EL OPERADOR
EL CONSUMIDOR**

7

REGULATEL



El Estado

• Precio

- Trata de bajar mediante competencia

• Calidad

Poco, Mucho o Nada ?

El precio corresponde a una Calidad

Unidad

8



El Operador

• Precio • Calidad



Maximizar rendimiento



Capturar Mercado

9



Sin importar: que, como, y por que
el Cliente o Consumidor desea:

• Precio • Calidad



Servicios Integrados y completos



Sin diferencias

10



1. Como medir ?



Precios y calidad en ambiente de competencia.

Organismos del Estado generalmente tienden a fijar condiciones para vigilar precios pues es fácil medir.

Es mas complejo medir calidad se establecen Indicadores

11

REGULATEL



Utilizar indicadores?



Indicadores permiten mediante diversas formas cuantitativas medir directamente resultados operativos. Por medio de análisis cualitativos, encuestas que midan las necesidades y la satisfacción de Usuarios, se puede establecer el comportamiento de las Empresas y los resultados de acciones regulatorias.

De esta forma se puede medir la calidad en la prestación de un servicio correlacionado con el valor o precio correspondiente y si satisface integralmente los requerimientos de usuarios o consumidores.

12

REGULATEL



Indicadores Usados en Colombia



- Nivel de satisfacción del Usuario
- Tiempo medio de reparación de daños
- Daños por cada 100 líneas en servicio
- Pcentaje de completación de llamadas en hora pico
- Tiempo medio de instalación de nuevas líneas

13

REGULATEL



Medidas Regulatorias



14

REGULATEL



Indicadores de Calidad



| Cuadro N° 1 | | BOGOTA | | | MED ELLI N | CALI | BARRANQU ILLA | Buca rama nga | CAR TAGE NA | VILLAVICE NCIO | | | |
|-------------|---------------------------------------|-----------|------|--------|------------|------|---------------|---------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------|
| Area | Indicador de Gestión | Prom edio | E-1 | E-2 | E-3 | EPM | Cali | E-1 | E-2 | EPB | Telec artag ena | Tele com Met a | ETELL |
| 1 | NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO | 65 | 58.9 | 65.1 | 58.9 | 70.5 | 64.8 | 58.1 | 80.6 | 65.5 | | | |
| 2 | TIEMPO MEDIO DE REPARACION DAÑOS | 3 | 6.9 | 0.7 | | 1.6 | 4.5 | 10.7 | 0.7 | 1.8 | 3.7 | | 1.4 |
| 3 | TIEMPO MEDIO INSTALACION LINEAS | 53 | 49.0 | 22.0 | | 19.0 | 66.0 | 37.0 | 3.0 | 20.0 | 15.0 | | 6.0 |
| 4 | DAÑOS POR CADA 100 LINEAS EN SERVICIO | 60 | 46.9 | 23.0 | | 20.1 | 125.5 | 140.2 | 28.7 | 39.2 | 52.7 | | 76.7 |
| 5 | % COMPLETACION LLAMADAS EN HORA PIC | 97 | SI | SI | | SI | SI | SI | 96.9 | SI | SI | | SI |
| 6 | DENSIDAD TELEFONICA EN SERVICIO | 16 | 28.4 | 0.0 | | 29.6 | 22.2 | 8.0 | 7.6 | 26.5 | 14.6 | | 4.3 |
| 7 | NUMERO DE LINEAS POR EMPLEADO | 442 | 365 | 110 | | 825 | 599 | 198 | 1,157 | 364 | 378 | | 385 |
| 8 | DENSIDAD DE TELEFONOS PUBLICOS | | 1.9 | 0.0 | | 3.3 | 2.1 | 0.9 | 1.3 | 2.9 | 1.2 | | 0.1 |
| 9 | MARGEN OPERACIONAL | -9 | 6.7 | -295.0 | | 39.6 | -1.6 | 19.1 | -10.0 | 15.5 | -15.6 | | -4.5 |
| 10 | RENTABILIDAD PATRIMONIAL | -3 | 11.0 | -26.7 | | 11.7 | 5.4 | -3.4 | 1.6 | 1.1 | -2.5 | | -68.2 |

SI Sin Informacion

15

REGULATEL



Indicadores se pueden transformar en un Factor de Calidad



Q

- Dandole peso a cada indicador
 - Se puede establecer un Factor o medida de Calidad Q
- Que permite acciones para relacionar precio o tarifa con calidad

16

REGULATEL



Factor de Calidad

Indicadores - Ponderación

| Indicador de Calidad | Ponderación evaluación gestión | Ponderación evaluación Calidad del Servicio |
|--|--------------------------------|---|
| Nivel Satisfacción Usuario | 12.5 | 22.2 |
| Tiempo Medio Reparación Daños | 12.3 | 21.9 |
| Tiempo Medio Instalación Nuevas Líneas | 10.8 | 19.2 |
| Número Daños / 100 Líneas | 10.7 | 19.0 |
| % Completación Llamadas Exitosas Hora Pico | 9.9 | 17.6 |
| Total | 56.2 | 100 |

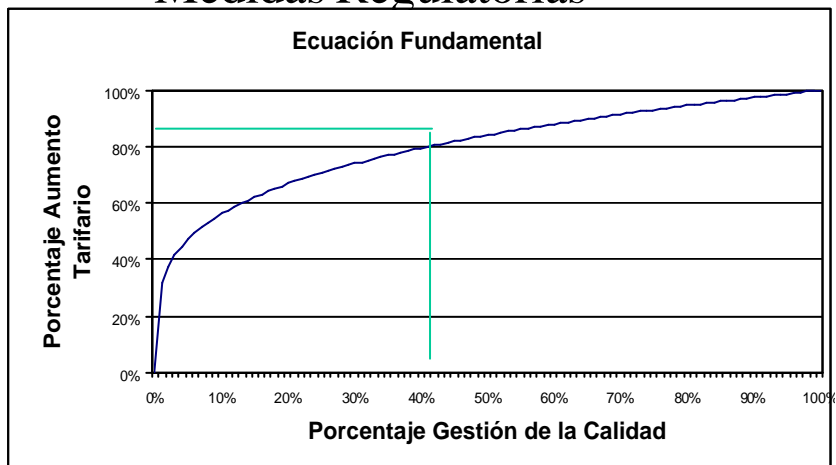
17

REGULATEL



Medidas Regulatorias

Indicadores - Ecuación



18

REGULATEL



Relacionar el Factor de Calidad Q con el precio o tarifa



- Si la regulación permite control de precios existen diversas formas para correlacionar precio con calidad
- Si no se quiere intervenir el mercado o no se puede. Las empresas pueden adoptar formas de autocontrol con miras a capturar mercados específicos.

19

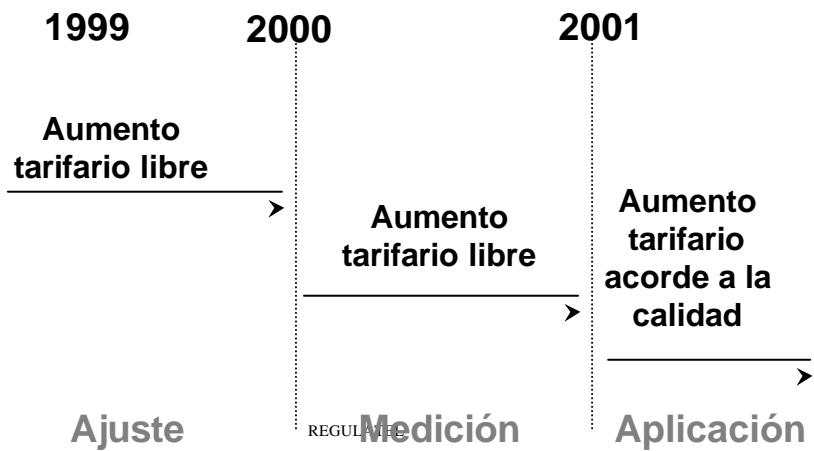
REGULATEL



Medidas Regulatorias



Períodos de Transición



20

REGULATEL



Al fijar tarifas



$$Cmref_t = Cmref_{t-1} \times (1 + (IPC - X)) \times Q$$

Q

- % de Completación de Llamadas
- Tiempo medio de instalación de nuevas líneas
- Tiempo medio de reparación de daños
- Número de daños por cada 100 líneas
- Nivel de Satisfacción del Usuario

21

REGULATEL



Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones REGULATEL



Gustavo Peña-Quiñones

Secretario General

email: gpenaq@supercabletv.net.co

URL: <http://www.regulatel.org>

Mil Gracias

Esta presentación solo comprometen al autor

22

REGULATEL