



**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
<b>Total</b>	<b>56.2</b>	<b>100</b>

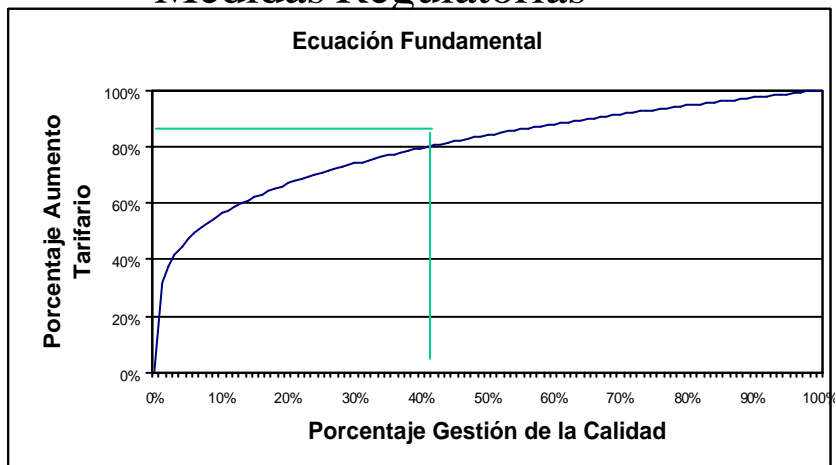
17

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

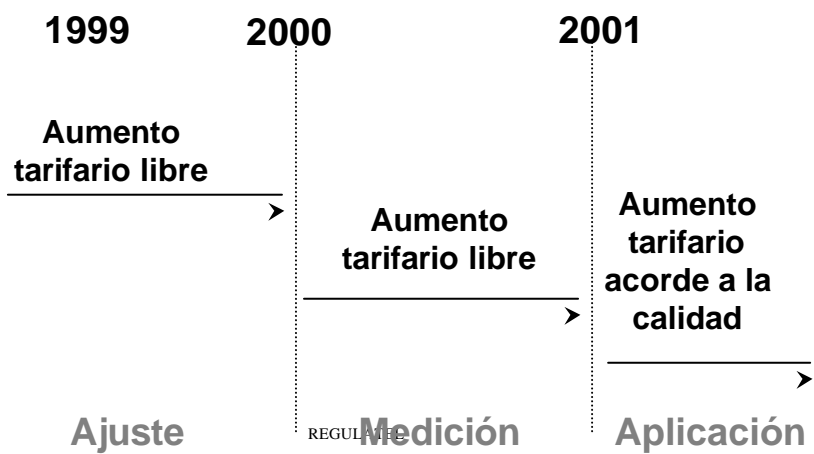
REGULATEL



## 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](mailto:gpenaq@supercabletv.net.co)

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

**Mil Gracias**

Esta presentación solo comprometen al autor

22

REGULATEL