



$$IRPP = \frac{RecFav * 2 + RecApRevoc * 5 + SAP * 2 + SAPSIC * 5.5}{Usuarios} * 10.000$$

OPERADOR DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR	USUARIOS	RECURSOS DE REPOSICIÓN FAVORABLES	RECURSOS DE APELACIÓN FAVORABLES	SAP	SAP SIC	INDICE DE ATENCIÓN AL USUARIO
COMCEL S.A.	3.279.785	146	59	29	22	2.3
BELLSOUTH	1.858.682	66	35	11	5	1.9
CELCARIBE S.A.	384.235	8	6	1	2	1.5

El IRPP indica el número de faltas de los operadores por cada diez mil usuarios, en donde cada falta es el no reconocimiento oportuno de los errores a favor del usuario, lo que significa, no reconocerle los derechos a los usuarios en primera instancia, haciéndolo acudir a otros mecanismos para el reconocimiento de sus derechos, según la siguiente convención:

ITEMP	Faltas	Detalle
RecFav	2	2 * 15 Días Háb
RecApRev	5	2 Meses + 30 Días Háb ≈ 5 * 15 Días Háb
SAP	2	2 * 15 Días Háb.
SAPSIC	5.5	2 Meses +1 Mes (conciliación) + 15 días Háb. ≈ 5.5 * 15 Días Háb.

CONVENCIONES

Item	Definición	Alcance	Fuente
Usuarios	Usuarios activos en el sistema	- Número de abonados a los que se les había facturado algún cargo o recargaron el celular prepago en el trimestre anterior.	Operador
RecRepFav	Recursos de reposición resueltos a favor de los usuarios	- Numero de recursos de reposición resueltos a favor de los usuarios durante el periodo.	Operador
RecApRevoc	Número de recursos de apelación que revocan decisiones del operador.	- Incluye decisiones de la SIC expedidas en el período que revocan en apelación decisiones del operador durante el periodo.	SIC
SAP	Número de silencios administrativos positivos.	- Incluye los reconocimientos de SAP que en el período otorgue directamente el operador sin la intervención de la SIC durante el periodo.	Operador
SAPSIC		- Incluye también los reconocimientos de SAP ordenados por la SIC que hayan sido notificados al operador en el período y que se encuentren en firme.	Operador