

COMISION DE REGULACION DE  
TELECOMUNICACIONES

CRT

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 674 DEL 2003

\*POR LA CUAL SE DETERMINAN LAS CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y RECAUDO ENTRE ETB S.A. E.S.P Y UNITEL S.A. E.S.P POR EL SERVICIO DE INTERNET\*

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE  
TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 37 numeral 8 del Decreto 1130 de 1999 y la Resolución CRT 207 de 2000 y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 3° de la ley 422 de 1998, el operador en cuya red se origina la comunicación prestará oportunamente el servicio de facturación y recaudo de los valores correspondientes a los servicios prestados a los usuarios por los operadores que intervienen en la comunicación en las condiciones que se acuerden entre ellos y se deberá reconocer el costo de servir, más una utilidad razonable.

Que el mismo artículo establece que:

*\*(...) Si no hubiere acuerdo en las condiciones en un plazo de 45 días calendario, el Ministerio de Comunicaciones las fijará dentro de los 45 días calendario siguientes, mediante acto motivado. Si con posterioridad al acto administrativo producido por el Ministerio de Comunicaciones, hubiese acuerdo entre las partes este último prevalecerá.*

Que el numeral 8 del artículo 37 del decreto 1130 de 1999, trasladó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRT), las funciones que, en aplicación del artículo 3° de la Ley 422 de 1998, venía ejerciendo el Ministerio de Comunicaciones.

Que el párrafo del artículo 37 del Decreto 1130 de 1999 establece que *"la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones ejerce las funciones a que hace referencia el presente artículo en relación con todos los servicios de telecomunicaciones, con excepción de los de radiodifusión sonora, auxiliares de ayuda y especiales. Los servicios de televisión continuarán rigiéndose por sus normas especiales"*, lo cual implica que es competente para establecer las condiciones de facturación y recaudo a las que se refiere el artículo 3° de la Ley 422 de 1998, para todos aquellos servicios de telecomunicaciones que se encuentren bajo su regulación.

Que mediante Resolución 207 del 2 de febrero de 2000, la CRT delegó en el Director Ejecutivo, la función de fijar las condiciones de facturación y recaudo de que tratan los artículos 3° de la Ley 422 de 1998 y 37 numeral 8° del Decreto 1130 de 1999.

1/8 MC

Que la CRT realizó el estudio "MODELO DE COSTOS EFICIENTES PARA FACTURACION, RECAUDO Y ATENCION DE RECLAMOS DE TERCEROS EN EMPRESAS DE TPBC" con el apoyo del Centro de Investigación de las Telecomunicaciones (CINTEL) y que dentro de dicho trabajo se definió la metodología para obtener los costos eficientes para la prestación de los servicios a que se refiere. Los criterios generales aplicados en dicho modelo se encuentran detallados en el ANEXO I y el diagrama del proceso de esta metodología se encuentra descrito en el ANEXO II de esta Resolución.

Que la CRT, para la adecuada aplicación de dicho modelo en el sector, efectuó varios eventos para difundirlo y presentarlo entre las diferentes empresas de telefonía local, larga distancia y telefonía móvil celular, con el fin de conocer sus respectivas percepciones y así recoger los aportes y sugerencias de los operadores para la implementación del mismo.

Que el Comité de Expertos Comisionados de la CRT, en sesión llevada a cabo el día 1 de octubre de 1999, tal como consta en el Acta No. 199, adoptó este modelo con el propósito de ejercer las funciones atribuidas por el Decreto 1130 de 1999.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 4.2.2.8 de la Resolución 489 de 2002, los operadores de TPBC, TMC y PCS, se encuentran en la obligación de poner a disposición de otros operadores que así lo soliciten, las instalaciones esenciales a las que hace referencia en mencionado artículo, dentro de las cuales se encuentra el servicio de facturación, distribución y recaudo.

Que el artículo mencionado en el considerando anterior, no indica que los únicos operadores que pueden solicitar la provisión de las instalaciones esenciales sean los operadores de TPBC, TMC y PCS, sino que deja abierta tal posibilidad a todos los operadores de telecomunicaciones.

Que con fecha 5 de julio de 2002, la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. en adelante, ETB S.A. E.S.P. envió comunicación a UNITEL S.A. E.S.P. solicitando la prestación del servicio de facturación, distribución y recaudo del servicio de Valor Agregado-Internet de ETB S.A. E.S.P. en la ciudad de Cali, dentro del marco de los términos de negociación para instalaciones esenciales contemplados en la Resolución CRT 469 de 2002.

Que el 12 de Septiembre de 2002, ETB S.A. E.S.P., a través de su apoderado, solicitó a la CRT fijar las condiciones de facturación y recaudo entre UNITEL S.A. E.S.P. y ETB S.A. E.S.P. para el servicio de Internet prestado por dicho operador en la ciudad de Cali a los abonados de UNITEL S.A. E.S.P. Fundamentó su solicitud en las normas de promoción y regulación de la libre competencia, regulación de los monopolios y en especial por virtud de lo establecido en el artículo 4.4.16 de la Resolución CRT 087 de 1997, habiéndose agotado el plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario contemplado en el artículo anteriormente mencionado para la negociación directa.

Que mediante comunicación con radicación interna No. 402451, la CRT solicitó a UNITEL S.A. E.S.P. la información necesaria para definir las condiciones de facturación y recaudo por el servicio de Internet prestado por ETB S.A. E.S.P. a los abonados de UNITEL S.A. E.S.P. en la ciudad de Cali.

Que al no recibir la información solicitada en el plazo de diez (10) días hábiles inicialmente fijados, la CRT, mediante comunicación con radicación interna No. 402768 concedió a UNITEL S.A. E.S.P., un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para el envío de la información requerida.

Que mediante oficio con radicación interna No. 402961, la CRT reiteró la solicitud de remisión de información, indicando que de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 142 de 1994, la CRT tiene competencia para solicitar la información que considere necesaria para adelantar su gestión. Con el propósito que remitiera la información ya aludida, se le concedió un nuevo plazo de 5 días hábiles para su envío.

Que el día 13 de diciembre se llevó a cabo una reunión aclaratoria, en las instalaciones

2/8 mm

de la CRT, para que las partes presentaran sus observaciones y posiciones sobre el tema objeto de la presente actuación administrativa.

Que mediante comunicación con radicación interna No. 400029, la CRT solicitó de nuevo a UNITEL S.A. E.S.P. la información necesaria para definir las condiciones de facturación y recaudo por el servicio de Internet prestado por ETB S.A. E.S.P. a los abonados de UNITEL S.A. E.S.P. en la ciudad de Cali.

Que el 23 de enero de 2003, mediante comunicación con radicación interna No. 300229, UNITEL S.A. E.S.P. remitió de manera completa la información solicitada.

Que habiéndose verificado la información enviada por UNITEL S.A. E.S.P., se arrojan los siguientes datos de entrada para el modelo:

PARÁMETROS DEL MODELO	RESULTADOS
Número de abonados a los que se les factura: Promedio mensual del total de facturas emitidas en el año 2001.	44.165
Número de terceros promedio por factura.	3
Registros promedio por factura.	4
Porcentaje de hojas adicionales: Promedio de hojas adicionales por abonado inherentes a cada tercero.	178.5%
Porcentaje de no recaudo: Porcentaje del total facturado que no es pagado por los abonados.	17%

Que el Comité de Expertos Comisionados, tal como consta en el Acta No. 345 del 6 de mayo de 2003, aprobó la expedición de la presente Resolución, por lo que,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P., ETB. S.A. E.S.P. deberá reconocer a UNITEL S.A. E.S.P. por concepto de facturación y recaudo del servicio de Internet, un valor de \$868,12 (OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS CON DOCE CENTAVOS) por factura emitida que contenga registros de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.- ETB. S.A. E.S.P. Sin perjuicio de lo acordado entre las partes, este valor se aplicará durante el año 2003 y se ajustará anualmente con base en el IPC proyectado por el Banco de la República para el año respectivo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Notifíquese personalmente la presente Resolución a los representantes legales de la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P.- ETB. S.A. E.S.P. y de UNITEL S.A. E.S.P., o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los 16 MAY 2003 -

  
MAURICIO LÓPEZ CALDERÓN

Director Ejecutivo

ZV/GC/LDDV  
CE 06-05-03

3/8  
m

## ANEXO I

CRITERIOS GENERALES DE LA METODOLOGÍA DE COSTOS DE FACTURACIÓN,  
RECAUDO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

La metodología de costeo involucra la identificación de los subprocesos y actividades propias, de terceros y conjuntas, la aplicación de las técnicas de costeo incremental y distribuida, así como la determinación de las bases para elaboración del modelo requerido.

IDENTIFICACIÓN DE LOS SUBPROCESOS:

Las actividades dentro de los subprocesos que componen el proceso de referencia de facturación, recaudo y recepción de reclamos son la base para la aplicación de la metodología de costeo. Los subprocesos pueden ser clasificados como propios y conjuntos:

**Subproceso gestión de datos de red:** Es un subproceso que es inherente a cada operador y por lo tanto sólo puede ser llevado por él, porque cada uno es el encargado de efectuar las mediciones de uso de su red, validar sus datos y verificar la disponibilidad de su red. Por lo anterior, se considera un subproceso propio que no afecta a un tercero.

**Subproceso de tarificación y descuento:** Es clasificado como propio porque sólo cada operador sabe la información con que tarifica sus servicios, además el subproceso tiene relación con otros procesos de su negocio como son los planes tarifarios, promociones y descuentos, estrategia y financiera.

**Subproceso de facturación, recaudo y conciliación:** Una vez tarificados sus servicios se envían los datos reales a facturar a este subproceso, pero con la peculiaridad de que también recibe los formatos de donde provienen los registros de terceros, genera y entrega la factura con la información de terceros, envía el informe de recaudo y concilia entre otros. En este subproceso se involucran actividades tanto para el operador como para el tercero, por lo tanto denominamos este subproceso como conjunto.

**Subproceso de atención de reclamos:** Este subproceso es un caso especial, porque dependiendo de los acuerdos de negocio se podría clasificar como propio o conjunto. Si el operador le recibe y atiende reclamos al tercero lo catalogamos como conjunto porque los hace para las dos partes. En caso contrario sería propio, porque sólo lo hace para sí mismo.

DETERMINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS, INCREMENTALES E INCREMENTO DE ACTIVIDADES PROPIAS

Actividades propias del operador que factura:

Para efectos de la metodología se han definido las actividades que van desde la gestión de datos de red hasta la información para facturación, como aquellas que son inherentes al operador, independientemente si presta servicio o no a un tercero, y son por lo tanto actividades necesarias para que el operador pueda llevar a cabo su facturación.

Actividades Incrementales:

Se refiere a aquella acción adicional que realiza el operador sólo para el tercero con el fin de poder prestarle el servicio de facturación, entre ellas están:

- Para el subproceso de facturación, recaudo y conciliación se tienen las siguientes actividades:
  - Validación información
  - Filtrado información
  - Informe de recaudo

418  
me

- Conciliación
- Pagos a terceros.
- Para el subproceso de atención de reclamos se tienen las siguientes actividades:
  - Atención de reclamos atendido por el tercero en las instalaciones del operador que factura.

Incremento en las actividades propias:

Son los incrementos que afectan las actividades que debe realizar el operador para gestionar su propia facturación, recaudo y atención de reclamos, debido a la inclusión de registros de terceros.

- Para el subproceso de facturación, recaudo y conciliación tenemos las siguientes actividades:
  - Creación de archivo plano para facturación
  - Impresión de factura
  - Entrega de factura
  - Recaudo en entidades financieras y/o empresa.
- Para el subproceso de atención de reclamos de facturación está la atención de reclamos de terceros atendido por el operador que factura.

#### TECNICAS DE COSTEO POR ACTIVIDAD:

Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios y técnicas para aplicar la metodología de costos:

- Sólo se tiene en cuenta las actividades incrementales o incremento en las actividades propias, ya que son las únicas que intervienen en el proceso de facturación y recaudo para terceros.
- Se ha utilizado la técnica de costos relevantes o proyectados basado en actividades, eliminando así las posibles ineficiencias incluidas en los costos históricos.
- Los costos proyectados se basaron en encuestas realizadas a compañías prestadoras de servicios outsourcing (costos externos) para estas actividades.

#### BASES PARA LA APLICACIÓN DE COSTOS:

Al analizar las actividades y el proceso, y teniendo en cuenta las tareas que se realizan en cada una de ellas se determinaron las siguientes bases para la distribución de costos en cada una de ellas:

##### I. Costo de procesamiento de datos por hora

Esta base de aplicación de costos se hace a través de procedimientos sistematizados en las operadoras de TPBC. Para la obtención del costo de procesamiento por hora se realizó una ponderación de costos con una muestra de compañías de outsourcing.

Para tal efecto se seleccionó el costo de procesamiento por hora porque es la forma como se cobra comercialmente. Dentro de las actividades que se costearían con esta base se encuentran:

- Validación
- Filtrado
- Creación de archivo plano
- Informe de recaudo.

La determinación de los costos con esta base tiene tres variables:

- Costo de procesamiento de datos por hora (Cph)

S/8  
me

- Cantidad de registros procesados por hora (Nrh)
- Cantidad de registros totales procesados (o por factura). (Nrt).

El cálculo del costo de procesamiento total de registros (Cpr) estaría dado por la siguiente fórmula:

$$Cpr = \left( \frac{Cph}{Nrh} \right) * Nrt$$

## 2. Costo de impresión de factura

Al igual que la base anterior se realizó una ponderación con costos de diferentes compañías externas para la impresión de facturas teniendo en cuenta obviamente las economías de escala por volúmenes.

Para esta actividad se consideran dos tareas que son la impresión de la primera hoja y la impresión de hojas adicionales de terceros. Para costear la impresión de la primera hoja, un porcentaje de ella se carga al operador que factura, que corresponde a los datos básicos del cliente, consumo, estrato, cargo fijo, el logotipo de la empresa, entre otros, y el restante a los terceros en los cuales se detallan el registro de sus llamadas y el total de consumo.

Se determino un porcentaje, aplicable al operador primario del, 50% sobre el costo de impresión de la primera hoja, porque en la mitad de esa hoja están involucrados todos los datos pertinentes del abonado. Las hojas adicionales estarán a cargo del tercero y el costo debe ser asumido en su totalidad por él.

La determinación de los costos con esta base tiene las siguientes variables:

- Costo de impresión por hoja (Cih)
- Número de terceros promedio por factura (Ntf)
- Porcentaje aplicable al tercero sobre primera hoja (Tph) –el 50% de la primera hoja lo paga el primario y el otro 50% los terceros–.
- Número promedio de hojas adicionales de terceros (Nhat).

El cálculo de costos de impresión de la primera hoja (Cph) aplicable al tercero, será:

$$Cph = \frac{Cih * Tph}{Ntf}$$

Los costos de impresión por hoja adicional (Cha):

$$Cha = Cih * Nhat \text{ (de acuerdo con el volumen)}$$

## 3. Costo de distribución de la factura

A esta actividad se le da el mismo tratamiento que a la impresión de factura, descrito en el anterior.

La determinación de los costos con esta base tiene las siguientes variables:

- Costo de entrega por hoja (Cph)
- Número de terceros promedio por factura (Ntf)
- Porcentaje aplicable al tercero sobre primera hoja (Tph) – el 50% de la distribución

6/8  
m

primera hoja lo paga el primario y el otro 50% los terceros -.

- Número de hojas adicionales por factura de tercero (Nhat).

Cálculo de costos de entrega de la primera hoja (Ceph), aplicable al tercero:

$$Ceph = \frac{Cph * Tph}{Ntf}$$

Costos de entrega por hoja adicional (Ceha):

$$Ceha = Cph * Nhat \text{ (de acuerdo con el volumen)}$$

#### 4. Pagos a terceros

Se considera como un ingreso imputado al operador primario, a ser deducido del precio total de facturación, recaudo y atención de reclamos del tercero. Es el resultado del manejo del dinero recaudado al tercero.

*La determinación de los costos con esta base tiene las siguientes variables:*

- Costo de oportunidad del dinero diario (Cod)
- Número de días de disponibilidad del dinero (entre fecha de recaudo y fecha de pago al tercero) (Nd).

El cálculo del ingreso (Ing) está dado por:

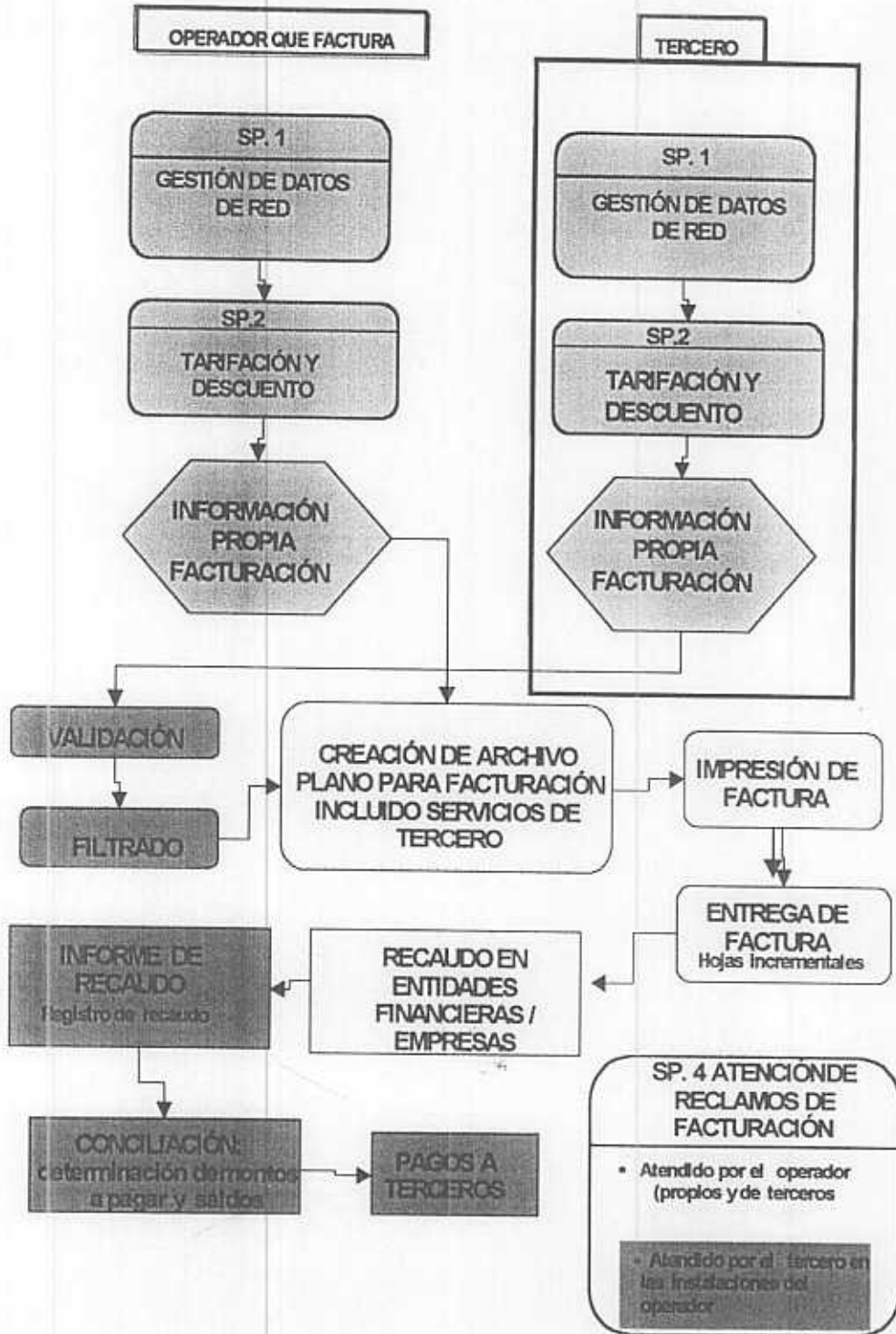
$$Ing = Cod * Nd$$

7/8  
m

ANEXO II

DETERMINACIÓN DE ACTIVIDADES PROPIAS, INCREMENTALES E INCREMENTO DE ACTIVIDADES PROPIAS

Clasificación de subprocesos y actividades:



8/8  
ML