

# CRC

Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 2 2 2 4 DE 2009

*"Por la cual se resuelve el conflicto sobre gestión operativa de reclamos, surgido entre  
**INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A.  
E.S.P.**"*

## LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 1341 de 2009, el Decreto 2888 de 2009, la Ley 142 de 1994, la Ley 422 de 1998, el Decreto 1130 de 1999, la Ley 555 de 2000, y

### CONSIDERANDO

#### 1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación<sup>1</sup> radicada internamente bajo el número 200832910, **INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P. –INFRACEL S.A. E.S.P.–**, en adelante **INFRACEL**, solicitó por medio de su representante legal a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, la intervención en la solución del conflicto surgido entre dicha empresa y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, con el fin que esta Comisión fijara las condiciones y precio de la instalación esencial de facturación y recaudo, y gestión operativa de reclamos que **COLOMBIA MÓVIL** debe proveer a **INFRACEL** respecto del tráfico de larga distancia internacional de este último.

En atención a lo anterior, en virtud de lo previsto en el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo, la Comisión a través de comunicación radicada bajo el número 200852577, informó<sup>2</sup> a **COLOMBIA MÓVIL** sobre la solicitud de solución de conflicto presentada ante esta Comisión por **INFRACEL**.

Posteriormente, mediante comunicación con radicación interna número 200833252, **COLOMBIA MÓVIL** remitió sus comentarios<sup>3</sup>, presentando sus observaciones frente a los argumentos esgrimidos por **INFRACEL** en la solicitud y documentos probatorios.

Por su parte, el Director Ejecutivo de la Comisión citó<sup>4</sup> a la partes a una audiencia de acercamiento, con el fin de generar un espacio de diálogo que les permitiera reunirse a efectos de que éstas logran llegar a un acuerdo, por lo que ante ausencia del mismo se dio por terminada<sup>5</sup> la audiencia.

<sup>1</sup> Folio 1. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>2</sup> Folio 116. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>3</sup> Folio 117. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>4</sup> Folios 167 y 168. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>5</sup> Folio 169. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

CLC.  
10  
aw

76

## 2. ARGUMENTOS DE LAS PARTES

Dentro de las oportunidades del trámite adelantado, las partes en conflicto sustentaron sus posiciones de la siguiente manera:

### 2.1. Argumentos de INFRACEL

Según lo manifestado<sup>6</sup> por **INFRACEL**, entre **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. –COMCEL S.A.**, en adelante **COMCEL**, y **COLOMBIA MÓVIL** existe una interconexión directa entre sus redes de TMC y PCS, respectivamente. Igualmente, menciona que en virtud de esta interconexión directa, **COMCEL** realiza el proceso de conciliación mensual con **COLOMBIA MÓVIL**, reconociendo los costos de cargos de acceso y arrendamiento de espacio físico.

Por su parte, **INFRACEL** indica que el 25 de septiembre de 2007, solicitó a **COLOMBIA MÓVIL** la provisión de facturación, distribución, recaudo, atención de reclamos y gestión de cartera, para el tráfico de larga distancia internacional de aquél que cursaría a través de la red de PCS de **COLOMBIA MÓVIL**.

Aunado a lo anterior, afirma que entre **COMCEL** e **INFRACEL** existe un acuerdo para que **COMCEL** sirva como operador de tránsito en las interconexiones indirectas solicitadas por **INFRACEL**. Así mismo, menciona que entre **COLOMBIA MÓVIL** y **COMCEL**, se suscribió<sup>7</sup> el Adendo No. 1 al Contrato de acceso, uso e interconexión directa existente entre la red de PCS de **COLOMBIA MÓVIL** y la red de TMC de **COMCEL**, para cursar el tráfico de voz de larga distancia internacional de **INFRACEL**.

Finalmente, agrega<sup>8</sup> que se ha agotado la etapa de negociación directa de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.4.16<sup>9</sup> de la Resolución CRT 087 de 1997, sin haber logrado un acuerdo entre las partes, por lo que solicita a la Comisión fijar las condiciones y precio de la instalación esencial de facturación y recaudo, y gestión operativa de reclamos que **COLOMBIA MÓVIL** debe proveer a **INFRACEL** respecto del tráfico de larga distancia internacional de este último, y pone a consideración de la Comisión su oferta final.

### 2.2. Argumentos de COLOMBIA MÓVIL

**COLOMBIA MÓVIL** manifiesta<sup>10</sup> que en relación con la solicitud de solución de conflictos presentada por **INFRACEL** ante la Comisión, si bien suscribió con **COMCEL** el Adendo 1 al Contrato de acceso, uso e interconexión directa entre su red de PCS y la red de TMC de aquél para cursar el tráfico de larga distancia internacional de **INFRACEL**, debe tenerse en cuenta que las partes han adelantado reuniones presenciales, conferencias telefónicas y se han cruzado comunicaciones, sin que se haya logrado cerrar el acuerdo, aclarando que la discusión final se centró en la cláusula de gestión de prescripción introducida por **COLOMBIA MÓVIL**, la cual prevé lo siguiente:

**"CLÁUSULA DECIMA NOVENA: GESTIÓN DE PRESUSCRIPCIÓN.**

*Por concepto de la gestión para el sistema de prescripción que sea necesaria **INFRACEL** pagará a **COLOMBIA MÓVIL** los valores que defina la regulación. En caso de no contar con esta información se tomarán los valores que para el efecto establezca **COLOMBIA MÓVIL**."*

Por su parte, **COLOMBIA MÓVIL** ha insistido en la necesidad de prever que en caso de que **COLOMBIA MÓVIL** deba prestar el servicio de gestión de prescripción a **INFRACEL**, este servicio generaría un cargo a **INFRACEL**, valores que, tal y como lo manifiesta **COLOMBIA MÓVIL**, pueden ser definidos por la Comisión o, en caso contrario, indica que sean fijados por parte suya con sujeción a los lineamientos que la Comisión disponga. Lo anterior, dado que no prever dicha cláusula o sustituirla por una genérica relativa a que las partes podrán acordar servicios adicionales, es lo mismo que no disponer nada, lo que generaría costos muy altos a

<sup>6</sup> Folio 2. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>7</sup> Folio 3. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>8</sup> Folio 3. Expediente administrativo 3000-4-2-246.

<sup>9</sup> Disposición vigente al inicio de la actuación administrativa.

<sup>10</sup> Folio 118. Expediente administrativo 3000-4-2-246.

CCO.  
P U  
90

18

**COLOMBIA MÓVIL** cuando el servicio de prescripción deba prestarse, sin que haya lugar a reconocimiento de parte de **INFRACEL**.

Por último, manifiesta que la modificación a la Cláusula de Fraude fue aceptada por **INFRACEL**, tal y como se deriva del curso de los correos electrónicos, especialmente, en el del 5 de septiembre de 2008, mediante el cual informa que si llegaran a un acuerdo en relación con la exclusión de la cláusula de prescripción, procedería a suscribir el acuerdo relativo a las condiciones de facturación y recaudo.

Termina solicitando a la Comisión, tomar como punto de partida para lo de su competencia la oferta final remitida por **COLOMBIA MÓVIL** y admitir el tema de Gestión de prescripción prevista en la cláusula décima novena, en concordancia con lo previsto en el artículo 4.2.1.4 de la Resolución CRT 087 de 1997.

### 3. CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN

#### 3.1. Competencia de la Comisión

Ante la expedición de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, es de señalar que la mencionada Ley en su artículo 19 dispuso que "La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT), de que trata la Ley 142 de 1994, se denominará Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)". Así mismo, debe ponerse de presente que el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2888 de 2009, "Por el cual se dictan disposiciones sobre la organización y funcionamiento de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC".

De esta forma, con base en lo previsto en la Ley 1341 mencionada, la Comisión de Regulación de Comunicaciones cuenta con competencias legales para efectos de expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones.

De otra parte, es del caso recordar que dentro del presente trámite administrativo se han adelantado una serie de instancias y etapas las cuales fueron surtidas bajo las normas procesales vigentes a la fecha de iniciación de la actuación administrativa. Así las cosas, dichos trámites, tal y como lo ha explicado la H. Corte Constitucional en Sentencia C-619 de 2001, se encuentran consolidados, razón por la cual los mismos se rigen por las normas vigentes al momento de su expedición.

Ahora bien, es de anotar que las leyes procesales son de aplicación inmediata, de tal suerte que al proceso como situación jurídica en curso, deben aplicarse las normas que se expidan en desarrollo del mismo, sin perjuicio, se reitera, *"de que aquellos actos procesales que ya se han cumplido de conformidad con la ley antigua, sean respetados y queden en firme"*. Teniendo en cuenta lo anterior a las etapas o instancias iniciadas bajo la expedición de la Ley 1341 de 2009, debe dársele aplicación a lo dispuesto en la misma.

#### 3.2. Consideraciones Preliminares

Como resultado de la revisión de la documentación que reposa en el expediente administrativo No. 3000-4-2-246, a continuación se procede, en primer lugar, a esclarecer la situación fáctica del conflicto surgido entre **INFRACEL** y **COLOMBIA MÓVIL**, en especial en lo que al proceso de negociación directa entre las partes se refiere.

**INFRACEL** manifestó<sup>11</sup> en la solicitud radicada ante la Comisión, haber presentado el 25 de septiembre de 2007 ante **COLOMBIA MÓVIL** la solicitud de provisión de la instalación esencial de facturación, recaudo, y gestión operativa de reclamos, para su tráfico de larga distancia

<sup>11</sup> Folio 2. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

internacional que cursaría a través de la red de PCS de **COLOMBIA MÓVIL**, lo cual efectivamente se evidencia en los folios 58 al 82 del Expediente administrativo.

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro para la Comisión que la solicitud presentada por **INFRACEL** cumple con el requisito de procedibilidad referido al agotamiento previo de la etapa de negociación directa, toda vez que la solicitud fue presentada ante la Comisión sólo hasta el 11 de septiembre de 2008, es decir, un año después del inicio de la etapa de negociación directa.

Así mismo, debe mencionarse que a partir de la revisión de las condiciones en que se plantea que sea dirimido el conflicto, remitidas tanto por **INFRACEL**<sup>12</sup> como por **COLOMBIA MÓVIL**<sup>13</sup>, se evidenció que existe equivalencia en la definición de las condiciones en que consideran que debe ser provista la instalación esencial de facturación y recaudo, incluso respecto del valor de remuneración de la misma, tal y como consta en los folios 20 a 31 y 152 a 156 del Expediente. Ahora bien, en lo que tiene que ver con la definición de las condiciones de provisión de la gestión operativa de reclamos, se evidenció la falta de acuerdo entre **INFRACEL** y **COLOMBIA MÓVIL**.

En consecuencia, contrario a lo manifestado por **INFRACEL** en la solicitud de solución de conflicto presentada ante la Comisión, no se ha presentado una divergencia en relación con las condiciones y precio que deben regir la provisión de la instalación esencial de facturación y recaudo, como se evidencia de la simple lectura de lo expuesto tanto por **INFRACEL** como por **COLOMBIA MÓVIL**.

En efecto, en las Cláusulas<sup>14</sup> Octava y Novena del proyecto de Acuerdo aportado como Oferta Final anexa a su solicitud, **INFRACEL** estableció, entre otras condiciones, las siguientes: i) por concepto de la prestación del servicio de facturación, distribución y recaudo, **INFRACEL** pagará a **COLOMBIA MÓVIL** la suma de setecientos (\$700) por cada factura emitida por **COLOMBIA MÓVIL** a sus suscriptores, en las que se detallen las llamadas con cobros a favor de **INFRACEL**; ii) **COLOMBIA MÓVIL**, prestará los servicios de facturación y recaudo del valor de las llamadas originadas por los usuarios de su red de PCS con destino a la red de larga distancia internacional de **INFRACEL**, y efectuará las transferencias de dineros correspondientes a **INFRACEL**, en los términos allí dispuestos; iii) **COLOMBIA MÓVIL** deberá facturar las cuentas incluyendo el recargo por mora a los usuarios que no hayan pagado el valor total del servicio de larga distancia internacional de **INFRACEL**; iv) **COLOMBIA MÓVIL** garantizará la integridad y calidad de la facturación de las llamadas originadas en la red de PCS de **COLOMBIA MÓVIL** hacia la red de TPBCLDI de **INFRACEL** y responderá por los errores que se generen en los procesos de facturación, cuando tales errores le sean imputables a éste; v) **COLOMBIA MÓVIL** procesará mensualmente la información suministrada por **INFRACEL** y rechazará, retirando de su proceso de facturación, la información de las llamadas que no cumplan con las condiciones o las especificidades de dicho proceso de facturación; vi) **COLOMBIA MÓVIL** efectuará por cuenta y orden de **INFRACEL** el recaudo de los valores causados por concepto de las llamadas originadas por sus abonados hacia la red de TPBCLDI de **INFRACEL**, todas éstas entre otras condiciones previstas en la Cláusula señalada.

Por su parte, **COLOMBIA MÓVIL** en la respuesta al traslado, planteó las mismas condiciones antes indicadas, bajo las mismas Cláusulas<sup>15</sup> Octava y Novena, en especial el mismo precio por concepto de facturación, distribución y recaudo, que **INFRACEL** pagará a **COLOMBIA MÓVIL**, correspondiente a la suma de setecientos (\$700) por cada factura emitida por **COLOMBIA MÓVIL** a sus suscriptores, entre otras condiciones, también equivalentes a las propuestas por **INFRACEL**.

Teniendo en cuenta lo anterior ante la ausencia de divergencia entre las partes en lo que a las Cláusulas Octava y Novena, relativas a facturación y recaudo, se evidencia que el pronunciamiento de la Comisión no debe versar sobre la definición de las condiciones asociadas a la provisión de la instalación esencial en comento, sino a los asuntos sobre los cuales aún persiste la divergencia, tema al cual se hará referencia en el siguiente numeral.

<sup>12</sup> Folios 20-56. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>13</sup> Folios 149-166. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>14</sup> Folios 26-31. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>15</sup> Folios 152-156. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

### 3.3. Sobre el asunto en controversia

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, una vez revisados los argumentos esgrimidos por las partes, se identifica que dentro del presente trámite administrativo corresponde a la Comisión dirimir el conflicto entre **INFRACEL** y **COLOMBIA MÓVIL** relativo a la determinación del precio y las condiciones en que **COLOMBIA MÓVIL** debe proveer el servicio de gestión operativa de reclamos a **INFRACEL**, respecto del tráfico de larga internacional originado o terminado en la red de PCS de aquél.

Adicionalmente, a partir de los argumentos expuestos por **COLOMBIA MÓVIL**, se identifica la existencia de una controversia asociada a la previsión de una cláusula relativa a la prescripción, solicitando la intervención de esta Comisión sobre el particular, así como también en lo que a la Cláusula de Fraude se refiere.

Para tales efectos, corresponde a esta Comisión identificar las interconexiones existentes, y los efectos de las mismas, en relación con el asunto en controversia, para así determinar cuáles son las condiciones en que ha de efectuarse la provisión del servicio de gestión operativa de reclamos para el tráfico de larga distancia internacional de **INFRACEL** que se origine o termine en la red de PCS de **COLOMBIA MÓVIL**.

#### 3.3.1. Sobre las relaciones de interconexión existentes

En primer lugar, debe mencionarse que de las pruebas allegadas al expediente se evidencia claramente que entre **INFRACEL** y **COMCEL** existe<sup>16</sup> un acuerdo para que este último sirva como operador de tránsito en las interconexiones indirectas que le solicite aquél, en ejercicio de su derecho a cursar tráfico de otros operadores a la red del operador interconectado, según los términos del numeral 6 del artículo 4.2.1.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, para lo cual existe una interconexión directa entre la red de TPBCLD de **INFRACEL** y la red de TMC de **COMCEL**.

En segundo término, entre **COMCEL** y **COLOMBIA MÓVIL** existe<sup>17</sup> un Contrato de acceso, uso e interconexión entre sus redes de TMC y PCS, respectivamente, suscrito<sup>18</sup> el 9 de septiembre de 2003 y cuyo registro en el SIUST se verificó debidamente por parte de esta Comisión, de tal suerte que entre los operadores mencionados existe efectivamente una relación de interconexión directa.

En tercer lugar, se identificó que entre **INFRACEL** y **COLOMBIA MÓVIL** existe una relación de interconexión indirecta<sup>19</sup>, donde el operador de tránsito es **COMCEL**, y cuyas condiciones jurídicas, económicas y técnicas que rigen dicha interconexión se encuentran plasmadas en el Adendo<sup>20</sup> No. 1 al Contrato existente entre **COMCEL** y **COLOMBIA MÓVIL**, en virtud del cual dichos operadores acuerdan permitir la interconexión indirecta entre la red de larga distancia de **INFRACEL** con la red de PCS de **COLOMBIA MÓVIL**, para cursar el tráfico de voz de larga distancia internacional entrante y saliente de **INFRACEL** a través de la red de TMC de **COMCEL**, en la cual **COMCEL** actúa como operador de tránsito en los términos y condiciones previstas en dicho acuerdo y en las normas que regulan la materia.

Así las cosas, es claro entonces que **COLOMBIA MÓVIL** tiene una relación de interconexión directa con **COMCEL** y por virtud de la misma se interconecta indirectamente con **INFRACEL**, situación probada en el expediente y reconocida por las partes de la misma.

En este orden de ideas, debe procederse a la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la regulación vigente en relación con la interconexión indirecta, la cual establece una serie de responsabilidades al operador de tránsito y al operador solicitante, que deben ser necesariamente acreditadas dentro del presente trámite administrativo.

Así, en lo que respecta al operador de tránsito, deben considerarse sus obligaciones regulatorias que se encuentran previstas en los numerales 3 y 5 del artículo 4.2.1.4 de la Resolución CRT 087 de 1997. Es así como el numeral 3 en comento, dispone que el operador

<sup>16</sup> Folios 2, 16, 17, 129 y 150. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>17</sup> Folio 15. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>18</sup> Folio 15. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>19</sup> Folios 15-19. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>20</sup> Folios 15-19. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

interconectado se encuentra legitimado para exigir al operador de tránsito modificaciones en la interconexión cuando la interconexión indirecta pueda degradar la calidad de la interconexión, causar daños a su red, a sus operarios o perjudicar los servicios que dicho operador debe prestar. Así en este caso concreto, el operador interconectado, esto es, **COLOMBIA MÓVIL** puede solicitarle al operador de tránsito, esto es, a **COMCEL**, las modificaciones respectivas.

Al respecto, vale la pena anotar que **COMCEL** y **COLOMBIA MÓVIL** suscribieron el 12 de marzo de 2008, el Adendo No. 1 al Contrato de acceso, uso e interconexión en el que las partes señalan las condiciones en que se cursaría el tráfico de larga distancia internacional de **INFRACEL**, a través de la interconexión directa entre las redes de TMC de **COMCEL** y de PCS de **COLOMBIA MÓVIL**, razón por la cual resulta claro para esta Comisión que el requisito regulatorio se encuentra cumplido en el caso objeto de análisis.

Ahora bien, en lo que respecta al numeral 5 indicado, se evidencia que según lo dispuesto en dicha norma, el operador de tránsito es el responsable de pagar todos los cargos y demás servicios que se causen con ocasión de la interconexión. Respecto del cual, debe reiterarse que **COLOMBIA MÓVIL** ha acordado con **COMCEL** que a través de su relación de interconexión directa se cursaría el tráfico de TPBCLDI de **INFRACEL**, tal y como consta en los folios 15 al 19 del Expediente 3000-4-2-246, acuerdo que incluye las responsabilidades de **COMCEL** como operador de tránsito frente a **COLOMBIA MÓVIL**.

Además, el artículo 4.2.1.4 de la Resolución CRT 087 de 1997 en su numeral 2 contempla como requisito de la interconexión indirecta, que el operador de tránsito informe al operador interconectado sobre las condiciones y requerimientos técnicos de la interconexión, situación que en el caso objeto del presente acto administrativo se cumple mediante el Adendo No. 1 al contrato de interconexión arriba referido.

Por su parte, en relación con las obligaciones a cargo del operador solicitante, esto es, **INFRACEL**, se encuentra que este operador formuló la solicitud de provisión de la instalación esencial de recaudo y facturación, y gestión operativa de reclamos a **COLOMBIA MÓVIL**, copia de la cual remitió a esta Comisión dentro del trámite administrativo<sup>21</sup>, a través de comunicación de 25 de septiembre de 2007.

Finalmente, la solicitud presentada por **INFRACEL** debe resolverse teniendo en consideración que ya existe una relación de interconexión entre **INFRACEL** y **COLOMBIA MÓVIL** regida por las reglas regulatorias de la interconexión indirecta, en la cual **COMCEL**, en su calidad de operador de tránsito de **INFRACEL**, informó y acordó con **COLOMBIA MÓVIL** sobre las condiciones y requerimientos técnicos de la interconexión, y es el responsable de pagar todos los cargos y demás servicios que se causen con ocasión de la interconexión.

### 3.3.2. Sobre las condiciones de gestión operativa de reclamos

Tal y como se mencionó anteriormente, en el caso concreto, el conflicto se presenta sobre las condiciones que deben regir la provisión de la gestión operativa de reclamos, para lo cual deben atenderse las reglas específicas asociadas a la interconexión indirecta.

Así las cosas, las condiciones del servicio adicional de gestión operativa de reclamos solicitada por **INFRACEL** ante **COLOMBIA MÓVIL**, debe proveerse en las mismas condiciones acordadas en el Contrato<sup>22</sup> de acceso, uso e interconexión directa suscrito el 9 de septiembre de 2003, entre **COMCEL** y **COLOMBIA MÓVIL**. De esta forma, **INFRACEL** deberá ejecutar por su cuenta y riesgo el proceso de atención de reclamos de las llamadas que se originan en la red de **COLOMBIA MÓVIL** en relación con el servicio de TPBCLDI del cual es responsable **INFRACEL**.

Igualmente, en consonancia con lo estipulado en el citado Contrato suscrito entre **COMCEL** y **COLOMBIA MÓVIL**, tanto **INFRACEL** como **COLOMBIA MÓVIL** atenderán los reclamos que presenten sus propios suscriptores o usuarios. Por su parte, si la petición, queja o recurso, PQR, que se presenten por parte de los suscriptores o usuarios frente a uno u otro operador requiere alguna aclaración o información por parte del otro operador, las partes deben suministrar dentro de las 72 horas siguientes al recibo de la solicitud en tal sentido, la información

<sup>21</sup> Folios 57-82. Expediente Administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>22</sup> Registrado debidamente en el SIUST. [www.siuust.gov.co](http://www.siuust.gov.co)

suficiente y que sea procedente para dar solución a la PQR del suscriptor o usuario.

### 3.3.3. Sobre la cláusula de Prescripción

Frente a la cláusula de prescripción sugerida por **COLOMBIA MÓVIL**, se considera pertinente manifestar que si bien esta Comisión ha establecido las condiciones generales y las condiciones de carácter técnico y operativo adicionales en las cuales debe operar el sistema de prescripción para el acceso al servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia, mediante la expedición de las Resoluciones CRT 1720 de 2007, 1813 de 2008, 1871 de 2008, debe tenerse en cuenta que también se expidieron otros actos administrativos, tales como la Resolución CRT 1917 de 2008, cuyo artículo 1º, modificó la fecha de entrada en operación del sistema de prescripción, y por otra parte, la Resolución CRT 2108 de 2009, cuyo artículo primero suspendió el plazo para la implementación del sistema de prescripción para el acceso al servicio de TPBCLD, así como las obligaciones que al respecto tienen los operadores definidos en las Resoluciones mencionadas, hasta tanto las condiciones del mercado permitan dicha implementación en forma efectiva en las condiciones técnicas y operativas requeridas.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en la medida en que los términos de la implementación de dicho sistema se encuentran suspendidos de conformidad con el artículo 1º de la Resolución CRT 2108 de 2009, la Comisión no se pronuncia respecto de las condiciones asociadas a la prescripción, sin perjuicio del debido y oportuno cumplimiento de la normatividad que en materia de prescripción deban acatar los operadores, cuando se expida la regulación sobre el particular.

### 3.3.4. Sobre la cláusula de Fraude

Por último, de la revisión de las ofertas finales aportadas por parte de **INFRACEL** y **COLOMBIA MÓVIL**, se encuentran diferencias en la redacción y contenido de las cláusulas relativas al fraude, esto es, Cláusula Tercera<sup>23</sup>, sobre la definición de Fraude en su numeral 3.6, y la Cláusula Décimo Séptima<sup>24</sup> relativa al Fraude, razón por la cual resulta importante precisar el ámbito y alcance de las competencias conferidas por el ordenamiento vigente a la Comisión para entrar a pronunciarse respecto de dicha cláusula.

Al respecto, se observa que el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, en su numeral 3, hace referencia a la competencia general de la CRC para establecer los términos y condiciones para permitir el acceso y uso por parte de los proveedores de redes y servicios, a través de la expedición de la regulación de carácter general y particular sobre aspectos técnicos y económicos, relacionados con la obligación de interconexión, el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, y las condiciones de facturación y recaudo, entre otros aspectos.

Sumado a lo anterior, en virtud de la mencionada Ley el numeral 10 del artículo 22, señala que le corresponde a la CRC, imponer de oficio o a solicitud de parte, las servidumbres de acceso, uso e interconexión y las condiciones de acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión, y señalar la parte responsable de cancelar los costos correspondientes. Igualmente, le otorga competencia para determinar la interoperabilidad de plataformas y el interfuncionamiento de los servicios y/o aplicaciones.

En este sentido, se puede concluir que el ordenamiento jurídico asigna a la CRC la facultad de definir, establecer o fijar las condiciones y términos tanto del acceso como del uso de los recursos necesarios para llevar a cabo la interconexión, en los términos antes señalados, de tal forma que ésta garantice la interoperabilidad de plataformas y el interfuncionamiento de los servicios y/o aplicaciones con calidad, y se conserven las condiciones de competencia en el mercado, indispensables en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Teniendo claro lo anterior, debe recordarse que la competencia de la CRC se enmarca en la definición de las condiciones técnicas asociadas a la relación de interconexión, dentro de las cuales se encuentra la fijación de condiciones de facturación y recaudo y gestión operativa de

<sup>23</sup> Folios 23 y 151. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

<sup>24</sup> Folios 47, 48 y 152. Expediente administrativo No. 3000-4-2-246.

reclamos. En este punto, debe recordarse que la facturación y recaudo así como toda información necesaria para poder facturar y cobrar a los usuarios, son definidas por el ordenamiento jurídico vigente como instalaciones esenciales para efectos de la interconexión, tanto en la normatividad supranacional adoptada por la Comunidad Andina<sup>25</sup>, como en la regulación expedida por esta Comisión<sup>26</sup>.

Conforme con lo antes mencionado, se encuentra que la definición del proceso de facturación y recaudo como instalación esencial, comprende la definición de las condiciones necesarias para efectos del acceso y uso de dicha instalación, esto es, aquéllas precisas para desarrollar el proceso de facturación al usuario y el recaudo de las sumas facturadas. Así pues, vale la pena anotar que el concepto de facturación, según la UIT corresponde a la "*función administrativa destinada a preparar facturas para clientes del servicio, invitar a pagos, obtener ingresos y atender reclamaciones de clientes*"<sup>27</sup> y a la "[f]unción mediante la cual los CDR<sup>28</sup> generados por la función de tasación se transforman en facturas que implican un pago"<sup>29</sup>.

En este mismo sentido, se encuentra que la UIT define el "*servicio de gestión de red de cliente de facturación periódica*", de la siguiente forma:

*"El servicio de facturación proporciona al cliente información de facturación y la posibilidad de efectuar análisis, procesamiento e informes sobre una gama de temas financieros. Entre las capacidades pueden figurar las de: a) facturación periódica para que los clientes puedan recibir una copia electrónica de su factura; b) gestión jerárquica para que los usuarios puedan crear y gestionar sus propias estructuras de organización (unidad, proyecto, geográficas o financieras); c) validación de la factura del cliente: 1) gestión de indagación sobre facturas para identificar elementos dudosos de la misma e informar al respecto; 2) atribución y repartición de costes para que el cliente pueda atribuir las tasas a los centros de costes responsables, incluidos los descuentos; 3) informes de gestión de costes en relación con el gasto en telecomunicaciones del cliente, ayudando así a detectar utilidades excesivas. Además, quedan en estudio las siguientes capacidades: - gestión de contratos, con notificación automática de la aproximación de fechas críticas; - gestión de créditos, para que el cliente pueda acceder a la información relativa a los puntos de su factura (saldo contable y situación en cuanto a pagos) y un fichero registro cronológico de las transacciones anotadas en su cuenta; y - gestión de clientes para que un cliente pueda comunicar al proveedor de servicio los cambios de información de cliente. La presente Recomendación proporciona un marco básico para la facturación, es decir, la notificación de facturas y el control de la notificación. Como la facturación depende de la política de las empresas que explotan la red, la presente Recomendación no se ocupa de sus diferentes aspectos, sino que éstos los definen cada empresa."*<sup>30</sup>

De esta forma, resulta claro que la definición de las condiciones asociadas al proceso de facturación y recaudo en mención, y a la gestión operativa de reclamos, no lleva implícito el establecimiento de la responsabilidad en los eventos de fraude, máxime si se tiene en cuenta que la ausencia de tal definición, no afecta el acceso o el correcto funcionamiento de la instalación esencial de facturación y recaudo. Así las cosas, la definición de la cláusula de responsabilidad por fraude desborda la competencia de la intervención otorgada al regulador y se circunscribe al ámbito privado de las partes, y debe ser definido por las partes, o en su defecto por el juez del contrato.

Lo anterior, resulta consistente con lo dispuesto en la Resolución CRT 1732 de 2007, la cual como medida de protección a los derechos de los usuarios, en su artículo 40, les impone la obligación a todos los operadores de hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin.

En virtud de lo expuesto,

<sup>25</sup> Artículo 21 de la Decisión CAN 432 de 2000.

<sup>26</sup> Artículo 4.2.2.8 de la Resolución CRT 087 de 1997, numeral 7.

<sup>27</sup> Recomendación Q.825 (98), 3.1.6; Q.1703 (04), 3.2 <http://www.itu.int/sancho/defdetails.asp?lang=es&defid=11346>

<sup>28</sup> Que corresponde a la sigla en inglés de *Call Detail Record*.

<sup>29</sup> Recomendación Q.1741.2 (02), 3.11; Q.1741.3 (03), 3.13

<http://www.itu.int/sancho/defdetails.asp?lang=es&defid=20304>

<sup>30</sup> Recomendación X.161 (97), 7.3.1 <http://www.itu.int/sancho/defdetails.asp?lang=es&defid=9979>



**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Inhibirse de conocer la solicitud presentada respecto del conflicto surgido entre **INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P. -INFRACEL S.A. E.S.P.-** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, tanto en relación con las condiciones de la instalación esencial de facturación y recaudo, como respecto de las cláusulas de fraude y prescripción, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 2.** **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** debe proveer a **INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P. -INFRACEL S.A. E.S.P.-** el servicio de gestión operativa de reclamos respecto del tráfico de larga distancia internacional que **INFRACEL S.A. E.S.P.** curse a través de la interconexión directa entre **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.-** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en las mismas condiciones establecidas en el Contrato<sup>31</sup> de acceso, uso e interconexión suscrito el 9 de septiembre de 2003, entre **COMCEL S.A.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 3.** Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de **INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P.**, y de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.-** o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en Código Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los **28 OCT 2009**

**NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE**

  
**MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA**  
11 Presidente

  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo

Expediente Administrativo No. 3000-4-2-246.

CE : Acta 676. 18/09/2009.  
CEE: 28/09/09.  
SC : Acta No. 213. 30/09/09.

LMDD/APV

<sup>31</sup> Registrado debidamente en el SIUST. [www.siuust.gov.co](http://www.siuust.gov.co)

02

78