



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 2225 - DE 2009

*"Por la cual se resuelve la solicitud de solución del conflicto sobre gestión operativa de reclamos surgido entre **INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P. - INFRACEL S.A. E.S.P.** y **EPM BOGOTÁ 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 comunicación¹ radicada internamente bajo el número 200832745, **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 **EPM BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, en adelante **EPM BOGOTÁ**, 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 **EPM BOGOTÁ** 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 200852665, informó² a **EPM BOGOTÁ** sobre la solicitud de solución de conflicto presentada ante esta Comisión por **INFRACEL**.

Posteriormente, mediante comunicación con radicación interna número 200833602, **EPM BOGOTÁ** remitió sus comentarios³, presentando sus observaciones frente a los argumentos esgrimidos por **INFRACEL** en la solicitud y documentos probatorios.

En este estado de la actuación, el Director Ejecutivo de la Comisión citó⁴ a la partes a una audiencia de acercamiento, con el fin de generar un espacio de dialogo a efectos de que éstas logran llegar

¹ Folio 1. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

² Folio 91. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

³ Folio 92. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

⁴ Folios 667 y 668. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

a un acuerdo directo, a la cual no comparecieron los representantes legales de **INFRACEL**, razón por la cual se dio por terminada⁵ la audiencia.

Finalmente, **INFRACEL** mediante comunicación radicada bajo el número 200833740, presentó justificación⁶ a la Comisión por su inasistencia a la audiencia mencionada, solicitando la nueva⁷ citación de la misma. Con ocasión a lo cual, se efectuó nuevamente la audiencia de acercamiento, en cuyo desarrollo las partes expusieron sus puntos de vista y ante la ausencia de acuerdo entre las mismas, se dio por terminada la audiencia.

2. ARGUMENTOS DE LAS PARTES

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

2.1. Argumentos de INFRACEL

Según lo manifestado⁸ por **INFRACEL**, entre **COMCEL** y **EPM BOGOTÁ** existe una interconexión directa entre sus redes de TMC, TPBCL y TPBCLE, respectivamente. Igualmente, menciona que en virtud de esta interconexión directa, **COMCEL** realiza el proceso de conciliación mensual con **EPM BOGOTÁ**, reconociendo los costos de facturación, distribución, recaudo, atención de reclamos, recaudos de cartera morosos y cargos de acceso.

Por su parte, **INFRACEL** indica que el 25 de septiembre de 2007, solicitó a **EPM BOGOTÁ** la provisión de facturación, distribución, recaudo, atención de reclamos y gestión de cartera para el tráfico de larga distancia internacional que aquél curse a través de la red de TPBCL y TPBCLE de **EPM BOGOTÁ**.

Continúa afirmando que entre **COMCEL** e **INFRACEL** existe un acuerdo para que **COMCEL** sirva como operador de tránsito en las interconexiones indirectas que le solicite **INFRACEL**. Así mismo, menciona que entre **EPM BOGOTÁ** y **COMCEL**, se suscribió un adendo⁹ al Convenio de interconexión existente entre la red de TPBCL y TPBCLE de **EPM BOGOTÁ** y la red de TMC de **COMCEL**, el cual permite la interconexión indirecta entre las redes de TPBCL y TPBCLE de **EPM BOGOTÁ** y la red de TPBCLDI de **INFRACEL**.

Finalmente, agrega¹⁰ que entre **INFRACEL** y **EPM BOGOTÁ** se ha agotado la etapa de negociación directa de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.4.16 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 **EPM BOGOTÁ** debe proveer a **INFRACEL** respecto del tráfico de larga distancia internacional de este último operador y, pone a consideración de la Comisión su oferta final.

2.2. Argumentos de EPM BOGOTÁ

EPM BOGOTÁ manifiesta¹¹ que desde el inicio de la negociación, **INFRACEL** por su negligencia propició que se desconociera el término máximo dispuesto en la regulación para llegar a un acuerdo, si se tiene en cuenta que después de presentar su solicitud de instalación esencial de facturación y recaudo, y gestión operativa de reclamos, dilató la etapa de negociación directa.

Posteriormente, **EPM BOGOTÁ** expresa¹² que entre **INFRACEL** y **EPM BOGOTÁ** ya existían convenios importantes sobre el Acuerdo de Facturación y Recaudo que no pueden ser desconocidos, en tanto corresponden a casi la totalidad de dicho documento. Así pues, afirma que entre las partes aún existe un punto en controversia frente a la cláusula de fraude y, otro aspecto, respecto del procedimiento para recepción, gestión y atención de PQR, este último pendiente de aprobación del texto definitivo por parte de **INFRACEL**.

⁵ Folio 669. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

⁶ Folio 671. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

⁷ Folios 673 y 674. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

⁸ Folio 2. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

⁹ Folios 46 al 51. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

¹⁰ Folio 3. Expediente administrativo 3000-4-2-241.

¹¹ Folio 93 y 95. Expediente administrativo 3000-4-2-241.

¹² Folio 96. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

Finalmente, en lo referente al texto de la cláusula de fraude, **EPM BOGOTÁ** manifiesta¹³ que el contenido de la misma presentado por **INFRACEL** a la Comisión, difiere de los últimos textos trabajados por las partes, y manifiesta que la divergencia asociada a la cláusula de fraude, no es de la esencia del Acuerdo de facturación y recaudo y, por tanto, no debería ser ésta conocida por la Comisión en una solicitud de fijación de condiciones y precio de la instalación esencial de facturación y recaudo, y gestión operativa de reclamos.

En consecuencia, **EPM BOGOTÁ** se opone a la solicitud presentada por **INFRACEL**.

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. 3000-4-2-241, a continuación se procede, en primer lugar, a esclarecer la situación fáctica del conflicto surgido entre **INFRACEL** y **EPM BOGOTÁ**, en especial en lo que al proceso de negociación directa entre las partes se refiere.

INFRACEL manifestó¹⁴ en la solicitud radicada ante la Comisión, haber presentado el 25 de septiembre de 2007 ante **EPM BOGOTÁ** la solicitud de provisión de la instalación esencial de facturación, recaudo, y gestión operativa de reclamos, para su tráfico de larga distancia internacional que cursaría a través de la red de TPBCL y TPBCLE de **EPM BOGOTÁ**, lo cual efectivamente se evidencia en los folios 53 al 75 del Expediente administrativo.

¹³ Folio 96 y 97. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

¹⁴ Folio 2. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

CLO.
940

8

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 28 de agosto de 2008, es decir, once meses después del inicio de la etapa de negociación directa. Sobre el particular, no debe perderse de vista que si bien la regulación prevé un término de arreglo directo, contrario a lo manifestado por **EPM BOGOTÁ**, el mismo corresponde a un mínimo de tiempo que la regulación contempló para determinar la etapa de negociación directa y, por tanto, no es óbice para que las partes puedan lograr acuerdos antes de la decisión que sobre el particular tome esta Entidad, no obstante, en tal evento, las partes deberían dar aviso inmediato a la Comisión. Lo anterior, significa que en efecto las partes agotaron la etapa de negociación directa, superando el término mínimo de arreglo directo, previsto por la regulación.

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**¹⁵ como por **EPM BOGOTÁ**¹⁶, 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 12 al 13 y 119 del Expediente administrativo. Ahora bien, en lo que tiene que ver con la definición de las condiciones de provisión de la gestión operativa de reclamos, se evidenció¹⁷ la falta de acuerdo entre **INFRACEL** y **EPM BOGOTÁ**.

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 plasmado en las ofertas finales tanto de **INFRACEL** como de **EPM BOGOTÁ**.

En efecto, en las Cláusulas Cuarta¹⁸, Quinta¹⁹ y Octava²⁰ 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 **EPM BOGOTÁ** la suma de seiscientos noventa y cinco pesos con noventa centavos (\$695,90) por cada factura emitida por **EPM BOGOTÁ** a sus suscriptores, en la que se detallen llamadas por cobros a favor de **INFRACEL**; ii) **EPM BOGOTÁ**, prestará los servicios de facturación del valor de las llamadas que los usuarios de su red originen o terminen en la red de larga distancia internacional de **INFRACEL**; iii) **EPM BOGOTÁ** 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 larga distancia internacional de **INFRACEL**, en los términos allí dispuestos; iv) **EPM BOGOTÁ** deberá refacturar 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**; v) **EPM BOGOTÁ** garantizará la integridad y calidad de la facturación de las llamadas originadas en la red de TPBCL y TPBCLD de **EPM BOGOTÁ** hacia la red de TPBCLD de **INFRACEL** y responderá ante clientes y autoridades por los errores que se generen en los procesos de facturación, cuando tales errores le sean imputables a éste; vi) **EPM BOGOTÁ** procesará mensualmente la información suministrada por **INFRACEL** y retirará de su proceso de facturación, la información de las llamadas que no cumplan con las condiciones o las especificaciones de dicho proceso de facturación; vii) **EPM BOGOTÁ** 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 TPBCLD de **INFRACEL**, todas éstas, entre otras condiciones previstas en las Cláusulas señaladas.

Por su parte, **EPM BOGOTÁ** en la respuesta al traslado, planteó las mismas condiciones antes indicadas, bajo las mismas Cláusulas²¹ Cuarta, Quinta y Octava, en especial el mismo precio por concepto de facturación, distribución y recaudo, que **INFRACEL** pagará a **EPM BOGOTÁ**, correspondiente a la suma de setecientos (\$695,90) por cada factura emitida por esta última a sus suscriptores, entre otras condiciones, también equivalentes a las propuestas por **INFRACEL**.

¹⁵ Folios 6-34. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

¹⁶ Folios 115-130. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

¹⁷ Folios 14, 29-34 y 120, 126.130. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

¹⁸ Folios 8-10. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

¹⁹ Folios 10-11. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

²⁰ Folios 12-13. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

²¹ Folios 116-119. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

Teniendo en cuenta lo anterior, ante la ausencia de divergencia entre las partes en lo que a las Cláusulas Cuarta, Quinta y Octava, 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.

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 **EPM BOGOTÁ** relativo a la determinación del precio y las condiciones en que **EPM BOGOTÁ** debe proveer el servicio de gestión operativa de reclamos a **INFRACEL**, respecto del tráfico de larga internacional originado o terminado en la red de TPBCL y TPBCLE de aquél.

Adicionalmente, a partir de los argumentos expuestos por **EPM BOGOTÁ**, se identifica la existencia de una controversia asociada a la Cláusula de Fraude.

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 TPBCL y TPBCLE de **EPM BOGOTÁ**.

3.3.1 Sobre las redes involucradas

En primer lugar, debe mencionarse que de las pruebas allegadas al expediente se evidencia claramente que entre **INFRACEL** y **COMCEL** existe²² 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, debe tenerse en cuenta que entre **COMCEL** y **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.** existe²³ un Contrato No. 0359 de acceso, uso e interconexión entre sus redes de TMC y TPBCL, respectivamente, suscrito²⁴ el 28 de agosto de 1998 y cuyo registro en el SIUST se verificó debidamente por parte de esta Comisión, de tal suerte que entre los operadores mencionados existe una relación de interconexión directa. Al respecto, vale la pena mencionar que entre **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.** y **EPM BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, se suscribió un contrato de Cesión el 17 de noviembre de 1999, cuyo objeto consistió en que aquél transfirió su posición de parte contractual a **EPM BOGOTÁ**, respecto del contrato citado.

En tercer lugar, se identificó que entre **INFRACEL** y **EPM BOGOTÁ** existe una relación de interconexión indirecta²⁵, cuyo operador de tránsito es **COMCEL**, y cuyas condiciones jurídicas, económicas y técnicas para la interconexión indirecta se encuentran plasmadas en el Adendo al Contrato existente entre **COMCEL** y **EPM BOGOTÁ**, en virtud del cual dichos operadores acuerdan permitir la interconexión indirecta entre la red de larga distancia de **INFRACEL** con las redes de TPBCL y TPBCLE de **EPM BOGOTÁ**, 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 este operador 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 **EPM BOGOTÁ** tiene una relación de interconexión directa con **COMCEL** y por virtud de la misma se interconecta indirectamente con **INFRACEL**, situación probada en el Expediente administrativo 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

²² Folios 2, 47 y 94. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

²³ Folios 3, 46-51. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

²⁴ Folio 46. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

²⁵ Folios 46-52. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

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, es claro que dichas obligaciones regulatorias se encuentran consignadas en los numerales 3 y 5 del artículo 4.2.1.4 de la Resolución CRT 087 de 1997. Es así como en el numeral 3 en comento, dispone que el operador 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, **EPM BOGOTÁ** puede solicitarle al operador de tránsito, esto es, a **COMCEL**, las modificaciones respectivas.

Al respecto, vale la pena anotar que **COMCEL** y **EPM BOGOTÁ** suscribieron el 12 de marzo de 2008, un Adendo al Contrato de acceso, uso e interconexión en el que las partes señalan las condiciones en que se cursaría el tráfico de TPBCLDI de **INFRACEL** y **EPM BOGOTÁ**, 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. Al respecto, debe reiterarse que **EPM BOGOTÁ** 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 46 a 52 del Expediente administrativo 3000-4-2-241, acuerdo que incluye las responsabilidades de **COMCEL** como operador de tránsito frente a **EPM BOGOTÁ**.

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 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 **EPM BOGOTÁ**, copia de la cual remitió a esta Comisión dentro del trámite administrativo²⁶, a través de comunicación del 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 **EPM BOGOTÁ** 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 **EPM BOGOTÁ** 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 del servicio de 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 **EPM BOGOTÁ**, debe proveerse en las mismas condiciones acordadas en el Contrato²⁷ de acceso, uso e interconexión directa suscrito el 28 de agosto de 1998, entre **COMCEL** y **EPM BOGOTÁ**, las cuales, considerando la solicitud presentada por **INFRACEL** y las ofertas finales que ambas partes aportaron en el curso de la actuación administrativa, se harán extensivas a las redes de TPBCL y TPBCL de **EPM BOGOTÁ**, esta última red de local extendida incluida expresamente en el Adendo al Contrato 359 citado.

²⁶ Folios 53-75. Expediente Administrativo No. 3000-4-2-241.

²⁷ Registrado debidamente en el SIUST. www.siuist.gov.co

De esta forma, y con el fin de brindar una mejor atención a los suscriptores las partes deben atender y resolver en forma oportuna los reclamos, en los mismos términos previstos en la Cláusula Vigésima, que hace expresa remisión al procedimiento establecido en el numeral 2.5 del Anexo Financiero y Comercial del Contrato 359 en mención, en virtud del cual se establece un procedimiento de atención de reclamos, aplicable al caso concreto, y bajo cuyas condiciones debe **EPM BOGOTÁ** proveer del servicio de gestión operativa de reclamos a **INFRACEL**. *→ incl. al proc?*

3.3.3. Sobre la cláusula de fraude

Una vez revisada la información allegada al Expediente administrativo, se evidenció la existencia de una divergencia sobre la Cláusula²⁸ de Fraude, suscitada dentro del proceso de negociación del Acuerdo sobre la instalación esencial de facturación y recaudo, y gestión operativa de reclamos, frente a la cual **INFRACEL** y **EPM BOGOTÁ** no han logrado un acuerdo, 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 en 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 facturación y recaudo, así como toda la 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 Andina²⁹, como en la regulación expedida por esta Comisión³⁰.

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. En este punto, 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*"³¹ y a la "[f]unción mediante la cual los CDR³² generados por la función de tasación se transforman en facturas que implican un pago"³³.

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:

²⁸ Folios 17-19 y 121-122. Expediente administrativo No. 3000-4-2-241.

²⁹ Artículo 21 de la Decisión CAN 432 de 2000

³⁰ Artículo 4.2.2.8 de la Resolución CRT 087 de 1997, numeral 7

³¹ Recomendación Q.825 (98), 3.1.6; Q.1703 (04), 3.2 <http://www.itu.int/sancho/defdetails.asp?lang=es&defid=11346>

³² Que corresponde a la sigla en inglés de *Call Detail Record*.

³³ Recomendación Q.1741.2 (02), 3.11; Q.1741.3 (03), 3.13 <http://www.itu.int/sancho/defdetails.asp?lang=es&defid=20304>

c.l.o.
wy
cho

8

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 utilizaciones 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.³⁴ "

De esta manera, resulta claro que la definición de las condiciones asociadas al proceso de facturación y recaudo en mención y, en especial, 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,

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 EPM BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, tanto en relación con las condiciones de la instalación esencial de facturación y recaudo, como respecto de la cláusula de fraude, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. **EPM BOGOTÁ 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 **EPM BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, en las mismas condiciones establecidas en el Contrato³⁵ de acceso, uso e interconexión de fecha 28 de agosto de 1998, referente a la relación de interconexión existente entre **COMCEL S.A.** y **EPM BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente a los representantes legales de **INFRAESTRUCTURA CELULAR COLOMBIANA S.A. E.S.P.-INFRACEL S.A. E.S.P.-** y de **EPM BOGOTÁ S.A. E.S.P.** o

³⁴ Recomendación X.161 (97), 7.3.1 <http://www.itu.int/sancho/defdetails.asp?lang=es&defid=9979>

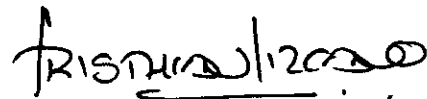
³⁵ Registrado debidamente en el SIUST. www.siuist.gov.co

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 (5) días siguientes a su notificación.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA
Presidente


CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ
Director Ejecutivo

C.E. 24/09/09 Acta 277
CEE. 28/09/09
SC. 30/09/09 Acta 213.
Exp. 3000-4-2-241

MDV/LMG/APV