

19

**CRC**

Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No 2980 DE 2011

*"Por la cual se resuelve el conflicto sobre la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio de gestión operativa de reclamos existente entre **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.**"*

## LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de las facultades conferidas en la Ley 1341 de 2009 y,

### CONSIDERANDO

#### 1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 201030635<sup>1</sup>, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, solicitó por medio de su representante legal a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- la intervención en la solución del conflicto surgido entre dicha empresa y **TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.**, en adelante **TELEBUCARAMANGA**, por la negativa de éste a reducir a \$200 por factura el precio de la instalación de facturación, distribución y recaudo que provee. En su solicitud, **COLOMBIA MÓVIL** requirió que la CRC resolviera el conflicto en su carácter de ente regulador, para que se fije como valor de la instalación de facturación, gestión y recaudo, así como de la gestión operativa de reclamos<sup>2</sup> que provee **TELEBUCARAMANGA** una suma que atienda los principios de costo más utilidad razonable.

En atención a lo anterior, la CRC dio inicio<sup>3</sup> a la actuación administrativa respectiva, para lo cual corrió traslado<sup>4</sup> a **TELEBUCARAMANGA** a través de comunicación radicada bajo el número 201050473, frente a lo cual dicho proveedor presentó sus observaciones mediante comunicación radicada en la Comisión con el número 201031001<sup>5</sup>.

En este estado de la actuación, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley 1341 de 2009 para la solución de los conflictos, una vez vencido el término del traslado, se citó<sup>6</sup> a las partes a la audiencia de mediación, la cual fue llevada<sup>7</sup> a cabo el 6 de abril de 2010, sin que las mismas llegaran a un acuerdo respecto de sus diferencias.

Posteriormente, por medio de auto<sup>8</sup> del 8 de abril de 2010, se resolvió la solicitud de la práctica de la prueba pericial de imputación solicitada por **COLOMBIA MÓVIL** y, se decretó

<sup>1</sup> Folios 1-11. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>2</sup> Folio 12. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>3</sup> Folio 51. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>4</sup> Folio 52. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>5</sup> Folios 54 a 60. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>6</sup> Folios 61 y 62. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>7</sup> Folio 78 79. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>8</sup> Folios 83 a 86. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

40

76

de oficio la prueba documental, respecto del servicio de facturación, distribución y recaudo. El mencionado auto, concedió el recurso de reposición a **COLOMBIA MÓVIL** respecto de la negativa de la práctica de la prueba solicitada.

A través de escrito radicado bajo el número 201031688 del 19 de abril de 2010<sup>9</sup>, **COLOMBIA MÓVIL** presentó recurso de reposición, el cual fue resuelto mediante auto del 29 de abril de 2010<sup>10</sup>, confirmando el acto impugnado.

Una vez en firme el auto de decreto de pruebas en comento y dentro del plazo establecido para tales efectos **TELEBUCARAMANGA**, mediante escrito radicado bajo el número 201032401 del 28 de mayo de 2010<sup>11</sup>, remitió la información solicitada en el auto de pruebas antes mencionado.

Adicionalmente, esta Comisión por medio de auto<sup>12</sup> del 26 de julio de 2010, decretó la práctica de pruebas documentales adicionales a cargo de **TELEBUCARAMANGA**, con el fin de contar con la totalidad de la información necesaria para efectos de analizar de fondo la solicitud de solución de conflicto presentada por **COLOMBIA MÓVIL**, atendiendo a lo dispuesto en la Resolución CRC 2583 de 2010<sup>13</sup>.

Seguido de lo anterior, mediante auto<sup>14</sup> del 11 de agosto de 2010, la CRC amplió hasta el 15 de septiembre de 2010 el término para la remisión de pruebas documentales decretadas de oficio por medio del auto de fecha 26 de julio de 2010. Lo anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto por virtud de la Resolución CRC 2597 de 2010, mediante la cual esta Comisión modificó el artículo 9 de la mencionada Resolución CRC 2583, ampliando el plazo para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tuvieran OBIs aprobadas o pendientes de aprobación ajustaran los valores a cobrar por la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como por el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, a más tardar hasta el 15 de septiembre de 2010.

En atención a lo anterior, mediante comunicación radicada bajo el número 201034157 del 17 de septiembre de 2010<sup>15</sup>, **TELEBUCARAMANGA** remitió la información solicitada en el auto de pruebas antes mencionado.

## **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 COLOMBIA MÓVIL:**

**COLOMBIA MÓVIL** indica<sup>16</sup> que solicitó formalmente la modificación del valor que actualmente **TELEBUCARAMANGA** cobra por concepto del servicio de facturación, distribución y recaudo de las llamadas que se cursan a través de la interconexión existente entre la red de TPBC de este proveedor y la red de PCS de **COLOMBIA MÓVIL**, sustentando dicha modificación en el hecho de que la tarifa que se mantenía entre las partes se definió en un valor inicial de \$440 para el año 2006, el cual a precios de 2009 corresponde a \$523,14. Aclara que tal valor no incluye la gestión operativa de reclamos, por la cual paga un valor unitario de \$35.013 si el número de PQRS del mes está entre 1 y 10 reclamos.

En este sentido, fundamenta su solicitud por una parte, en que el valor por el servicio de la facturación, distribución y recaudo se actualiza anualmente con base en el IPC del año inmediatamente anterior y se tiene que desde el inicio de la interconexión entre las partes hasta la fecha, el precio de esta instalación esencial contrario a ir decreciendo (por la

<sup>9</sup> Folios 87 a 92. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>10</sup> Folios 95 a 97. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>11</sup> Folios 99 a 103 Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>12</sup> Folios 107 a 109. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>13</sup> "Por la cual se establece la metodología para la definición de las condiciones de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de la gestión operativa de reclamos, y se establecen otras disposiciones", expedida el 21 de julio de 2010.

<sup>14</sup> Folios 111 y 112. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>15</sup> Folios 115 a 121. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

<sup>16</sup> Folios 1 y 12. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

reducción de los costos implícitos al mismo) ha ido aumentando en el tiempo, cuestión que no resulta acorde con el principio de costos reales más utilidad razonable que establece la Ley y la Regulación, como tampoco con la realidad de la provisión de la instalación en comento y de otra parte, en que la regulación determinó una reducción de la tarifa de las llamadas de fijo a móvil del 50%, estableciendo un valor de \$198 por minuto para esas llamadas, de conformidad con la Resolución CRC 2156 de 2009.

Además, manifiesta que su solicitud de solución de conflicto, gira en torno a que el precio de la provisión de facturación, distribución, recaudo se disminuya a un precio de \$200 por factura, de modo que se garantice la generación de una utilidad razonable y se evite la generación de costos no justificados e ineficientes, aspecto respecto del cual no se ha logrado un acuerdo entre las partes. En este sentido, presenta su oferta final, para que la misma sea considerada por esta Comisión.

Igualmente, plantea que su solicitud de solución de conflicto sea resuelta, con la intervención de la CRC, fijando como valor de la instalación de facturación, gestión y recaudo que provee **TELEBUCARAMANGA** una suma que atienda los principios de costo más una utilidad razonable, que tenga en cuenta las condiciones actuales del mercado y que se incorpore tal valor desde la fecha de presentación del conflicto de interconexión.

Adicionalmente, se observa que mediante comunicación de fecha 4 de agosto de 2009<sup>17</sup> **COLOMBIA MÓVIL** solicitó a **TELEBUCARAMANGA** la modificación del valor del servicio de facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos.

## 2.2. ARGUMENTOS DE TELEBUCARMANGA

**TELEBUCARAMANGA** manifiesta estar en desacuerdo frente a la solicitud de modificación del valor por concepto de Facturación, Distribución y Recaudo acordado en el contrato de Acceso, Uso e Interconexión y precisa que dicho valor obedece a costos más utilidad razonable. Indica que **TELEBUCARAMANGA** ha permitido de conformidad con la ley y la regulación vigente el acceso y uso de sus instalaciones esenciales de manera razonable y a costos que han sido acordados desde el inicio del contrato por las partes.

Señala que los costos reales involucrados para la prestación del servicio, se obtienen con los costos reales de impresión, distribución y recaudo en la participación que corresponde en la prestación del servicio a operadores principalmente y no en inversiones de hardware y software como lo manifiesta **COLOMBIA MÓVIL**. Adicionalmente, manifiesta que el valor cobrado coincide al registrado en la OBI con la respectiva desagregación de costos. Señala que la empresa no puede hacer una Oferta distinta a la ya registrada en la OBI puesto que los precios están estrictamente ceñidos a costos y a una utilidad razonable como contraprestación por el servicio prestado.

## 3. CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN

### 3.1. COMPETENCIA DE LA CRC

Con fundamento en lo previsto en la Ley 1341 de 2009, 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 la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión, el régimen de acceso y uso de redes, así como para efectos de expedir regulación en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones.

Así mismo, el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, dispone que es competencia de la CRC, la de "[r]esolver controversias, en el marco de sus competencias, que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. Ningún acuerdo entre proveedores podrá menoscabar, limitar o afectar la facultad de intervención regulatoria, y de solución de controversias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, así como el principio de la libre competencia."

<sup>17</sup> Folio 12. Expediente administrativo No. 3000-4-2-342.

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que a esta Comisión le corresponde pronunciarse en relación con las divergencias suscitadas en materia de interconexión entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, y como consecuencia se analizan las posiciones de las partes en cada uno de los asuntos en controversia identificados por la CRC, tal y como se destaca a continuación.

### **3.2. ASUNTOS 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 entre **COLOMBIA MÓVIL** y **TELEBUCARAMANGA** la divergencia gira en torno a la remuneración por la provisión de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como por la gestión operativa de reclamos.

Teniendo claro lo anterior, la CRC en ejercicio de sus competencias, procede al análisis de los planteamientos de las partes asociados al asunto en controversia, de la siguiente manera:

#### **3.2.1. Remuneración por la provisión de facturación, distribución, recaudo y gestión operativa de reclamos:**

En relación con la posición de **COLOMBIA MÓVIL**, éste solicita a la CRC fije como valor de la provisión de facturación, distribución y recaudo así como por la gestión operativa de reclamos, un precio que atienda a los principios de costo más utilidad razonable y que tenga en cuenta las condiciones actuales del mercado, habiendo identificado en su estudio sobre costos que el cobro de dichos procesos debería reflejar los costos reales del servicio, debiendo decrecer para el año 2010 de acuerdo con la gestión realizada, de tal manera que se garantice la generación de una utilidad razonable y se eviten costos injustificados e ineficientes.

Frente a lo anterior, **TELEBUCARAMANGA** manifiesta que ha permitido de conformidad con la ley y la regulación vigente el acceso y uso de sus instalaciones esenciales de manera razonable y a costos que han sido acordados desde el inicio del contrato por las partes. Igualmente, precisa que reconoce la naturaleza de la instalación esencial de Facturación, Distribución y Recaudo, permitiendo el acceso a la misma de manera transparente bajo el concepto de costos más utilidad razonable y bajo el principio de trato no discriminatorio. Aclara que por esta instalación cobra una tarifa única a todos los operadores entrantes, de manera tal que así lo registró en la OBI con la respectiva desagregación de costos.

#### **Consideraciones CRC**

En relación con las condiciones de precio para la provisión de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como la de gestión operativa de reclamos, que deben aplicarse a la relación de acceso, uso e interconexión existente entre **COLOMBIA MÓVIL** y **TELEBUCARAMANGA**, la CRC considera pertinente tener en cuenta que de conformidad con lo dispuesto en la regulación vigente, tanto las instalaciones esenciales, como los servicios adicionales deben ser provistos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para la efectiva prestación de los servicios respectivos y, en la definición de las condiciones de su remuneración se deben tener en cuenta criterios de costos más utilidad razonable.

En este punto es importante tener en cuenta que para efectos de la definición de las condiciones de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como las relativas al servicio adicional de gestión operativa de reclamos, la CRC adoptó una herramienta técnica que permitiera establecer los valores que obedecieran a criterios de costos eficientes más utilidad razonable para la remuneración por el acceso y uso de este tipo de instalaciones necesarias para el adecuado desarrollo de una relación de interconexión, mediante la expedición de la Resolución CRC 2583 del 21 de julio de 2010, la cual contempla tanto la determinación de una herramienta que partió del concepto de autorregulación para la determinación de los costos imputables a los servicios de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos, e igualmente la definición de un mecanismo de monitoreo respecto de los valores registrados por los proveedores.

En este contexto, y que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9<sup>18</sup> de la Resolución CRC 2583 de 2010, los proveedores procedieron al registro y remisión de los valores asociados a la provisión de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio de gestión operativa de reclamos. Una vez reportada dicha información, por parte de **TELEBUCARAMANGA**, la CRC identificó que ésta es coherente y no presenta desviaciones frente a la información registrada con anterioridad.

Lo anterior indica que en el caso particular de **TELEBUCARAMANGA** el resultado que arroja la aplicación de la metodología de definición de precio establecida en la Resolución CRC 2583 de 2010 es razonable. Ahora bien, teniendo en cuenta que el valor correspondiente a la remuneración por el uso de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, debe ser consistente con lo dispuesto en la Resolución CRC 2614 de 2010 por medio del cual se aprobó la Oferta Básica de Interconexión de **TELEBUCARAMANGA**, las partes del presente conflicto deberán estarse a lo dispuesto por la CRC en lo que respecta a la aprobación de la OBI de **TELEBUCARAMANGA** sobre la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como respecto del servicio adicional de gestión operativa de reclamos.

Por lo tanto, **COLOMBIA MÓVIL** deberá remunerar a **TELEBUCARAMANGA** el uso de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos el valor resultante de la aplicación, por parte de **TELEBUCARAMANGA**, de la metodología para condiciones de remuneración establecida en la Resolución CRC 2583 de 2010, lo cual corresponde a un valor único de \$600,87 por factura para el año 2010.

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

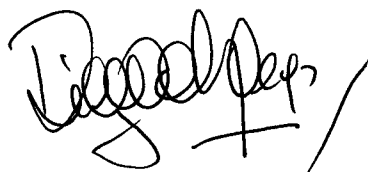
**ARTÍCULO 1.** Aplicar a la provisión de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio de gestión operativa de reclamos, que le preste **TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.** a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, un valor único de \$600,87 por factura para el año 2010, en virtud de lo dispuesto en la Oferta Básica de Interconexión de **TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P.**, aprobada por la CRC mediante la Resolución 2614 de 2010, de acuerdo con las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 2.** Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de **TELEBUCARAMANGA 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 el Código Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación.

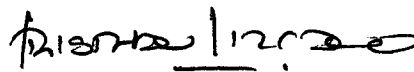
Dada en Bogotá D.C., a los

**19 ENE 2011**

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente



**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo

C.C. Acta No. 745 del 09/12/10.

S.C. Acta No. 243 del 21/12/10.

Expediente No. 3000-4-2-342

LMDV/RON/GVI

*[Handwritten mark]*

<sup>18</sup> Modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 2597 de 2010.