

21

CRC

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **2982** 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 **TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**"*

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicaciones radicadas bajo los números internos 201030893¹ y 201030894², la empresa **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, respectivamente, solicitó, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- resolver los conflictos surgidos con **TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** y la **EMPRESA DE TELEFONÍA POR CABLE DE SANTA FE DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.** (hoy **TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**), en adelante **TELMEX TELECOMUNICACIONES**, en desarrollo de los contratos de acceso, uso e interconexión suscritos el 16 y el 28 de febrero de 2006, respectivamente.

En las mencionadas comunicaciones, **COLOMBIA MÓVIL** solicitó a esta Comisión dirimir las diferencias que se han presentado en la ejecución de los contratos antes mencionados en lo relativo a la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como la gestión operativa de reclamos, solicitando la fijación del valor correspondiente, de manera que se dé aplicación a los principios de costos más utilidad razonable.

En atención a la solicitud de solución de conflicto presentada por **COLOMBIA MÓVIL**, el día 5 de marzo de 2010, el Director Ejecutivo de la CRC dio inicio a las respectivas actuaciones administrativas, para lo cual corrió traslado a **TELMEX TELECOMUNICACIONES**, quien presentó sus argumentos el 15 de marzo de 2010, mediante comunicaciones radicadas en la CRC bajo los números 201031180³ y 201031181⁴, respectivamente.

En este estado de la actuación, con fundamento en los artículo 3 y 29 del Código Contencioso Administrativo, mediante auto⁵ del 19 de marzo de 2010, el Director Ejecutivo, previa aprobación del Comité de Comisionados, tal y como consta en el Acta 708, acumuló las

¹ Folio 1. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

² Folio 48. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

³ Folio 83. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

⁴ Folio 31. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

⁵ Folios 100-102. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

actuaciones administrativas contenidas en los expedientes 3000-4-2-350 y 3000-4-2-352, las cuales contienen las solicitudes de solución de conflictos surgidas entre **COLOMBIA MÓVIL** y **TELMEX TELECOMUNICACIONES**. El mencionado auto de trámite fue debidamente notificado a las partes.

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 citó⁶ a las partes a la audiencia de mediación, la cual fue llevada⁷ a cabo el 7 de abril de 2010, sin que las mismas llegaran a un acuerdo respecto de sus diferencias.

Posteriormente, por medio de auto⁸ 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 de oficio la prueba documental, respecto de la provisión de la provisión de instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos. 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 201031690⁹, **COLOMBIA MÓVIL** presentó recurso de reposición, el cual fue resuelto mediante auto del 29 de abril de 2010¹⁰, confirmando el acto impugnado.

Una vez en firme el auto de decreto de pruebas en comento y dentro del plazo establecido para tales efectos, mediante escrito¹¹ radicado bajo el número 201032375 del 27 de mayo de 2010, **TELMEX TELECOMUNICACIONES** remitió la información solicitada en el auto de pruebas antes mencionado.

Adicionalmente, esta Comisión por medio de auto del 26 de julio de 2010, decretó la práctica de pruebas documentales adicionales a cargo de **TELMEX TELECOMUNICACIONES**, con el fin de contar con la totalidad de la información necesaria para efectos de analizar de fondo la solicitud de solución de conflictos presentada por **COLOMBIA MÓVIL**, atendiendo a lo dispuesto en la Resolución CRC 2583 de 2010¹².

Teniendo en consideración lo anterior, en el auto de decreto de pruebas se otorgó un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a su notificación para que **TELMEX TELECOMUNICACIONES** enviara vía correo electrónico¹³ el formato¹⁴ diseñado para tal fin por esta Entidad.

Posteriormente, mediante auto¹⁵ 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 del año en curso.

En atención a lo anterior, mediante comunicación radicada bajo el número 201034127 del 15 de septiembre de 2010¹⁶, **TELMEX TELECOMUNICACIONES** remitió la información solicitada en el auto de pruebas antes mencionado.

⁶ Folios 105-106. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

⁷ Folio 107. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

⁸ Folios 122-125. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

⁹ Folios 127-131. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350

¹⁰ Folios 135-137. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350

¹¹ Folio 138. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

¹² "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.

¹³ solucionconflictos@crcom.gov.co

¹⁴ Contenido en el Anexo 1 del auto de pruebas del 26 de julio de 2010, y disponible en la dirección electrónica: <http://www.crcom.gov.co/Autos/Documentos.html>

¹⁵ Folios 152-153. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

¹⁶ Folio 155. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

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 expresa¹⁷ que el día 4 de agosto de 2009, solicitó formalmente a **TELMEX TELECOMUNICACIONES** la modificación del valor que actualmente este último le cobra por concepto de la provisión de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio de gestión operativa de reclamos, respecto de las llamadas que se cursan por las interconexiones existentes entre sus redes de PCS y de TPBC, respectivamente. La modificación solicitada se sustenta en que los costos por la provisión de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos, deberían reflejar los costos reales del servicio proporcional a la gestión realizada, según los análisis realizados por **COLOMBIA MÓVIL** los costos por dicho concepto actualizados al año 2010, debía decrecer en un 60%.

Además, manifiesta que el fundamento de dicha solicitud se sustenta 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 la instalación esencial en comento contrario a ir decreciendo, según lo expuesto, por la 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 actual de dicha provisión.

Bajo este análisis, considera **COLOMBIA MÓVIL** que el valor de la instalación esencial en mención no debería sobrepasar los \$200 pesos por factura, precio que resultó de los análisis efectuados por este proveedor, y según el cual dicho proveedor se ajusta a las actuales condiciones de la provisión de dichos servicios.

Por su parte, luego del análisis respecto del ambiente competitivo del sector, **COLOMBIA MÓVIL** afirma que el precio que le ofrece **TELMEX TELECOMUNICACIONES** en relación con la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio de gestión operativa de reclamos no atiende a los principios de costos más utilidad razonable, por lo cual dicho precio debe ser reducido de conformidad con la regulación vigente expedida por la CRC y la Decisión 432 de la CAN.

Finalmente, agrega que el proveedor que controla una instalación esencial puede tener el incentivo y los medios para restringir el acceso a las instalaciones por parte de los proveedores que compiten en el mercado, y que en este sentido le corresponde a la autoridad reguladora garantizar que los proveedores dispongan de instalaciones esenciales para los competidores en condiciones y precios razonables.

2.2. ARGUMENTOS DE TELMEX TELECOMUNICACIONES

TELMEX TELECOMUNICACIONES sostiene que el precio de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos que pretende modificar **COLOMBIA MÓVIL**, se encuentra definido en \$679.13, según lo acordado por las partes. En este orden de ideas, señala que el acuerdo de las partes refleja la voluntad de éstas y por lo tanto es importante que se dé cumplimiento de los términos y demás cláusulas definidas por las partes del contrato. Con lo cual quiere significar que la voluntad de las partes debe respetarse y que igualmente éstas deben agotar todas las instancias de solución de conflictos por ella previstos en el respectivo convenio.

Por su parte, frente a lo dispuesto en la Resolución CRT 2156 de 2009, sostuvo que ésta en ningún momento debe aplicarse a los costos de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, ni al servicio de gestión operativa de reclamos, toda vez que dicha

¹⁷ Folios 2, 3 y 50. Expediente administrativo No. 3000-4-2-350.

wp

78

regulación tiene el objeto de aplicar una fórmula para la obtención del precio a los usuarios de las llamadas fijo-móvil.

Así las cosas, manifestó que la reducción del 60% señalada por **COLOMBIA MÓVIL** no atiende a un estudio objetivo de los costos que realmente se desprenden de la provisión de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos, sino que solamente se basa en la aplicación de una reducción con ocasión de la tarifa fijo-móvil regulada por la CRC.

Finalmente, adujo que si **COLOMBIA MÓVIL** considera que no es viable el valor cobrado por **TELMEX TELECOMUNICACIONES**, puede optar por auto proveerse dichos servicios y, que bajo las hipótesis de reducción contenidas en su solicitud de solución de conflictos, podría rebajar el valor de \$599.97 que le cobra por el concepto de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos, y que en este sentido proceda a reflejarlo en su propia OBI.

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."*

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que a esta Comisión le corresponde pronunciarse en relación con las divergencias asociadas a la interconexión entre los proveedores de telecomunicaciones, y como consecuencia se analizan las consideraciones respectivas.

3.2. SOBRE EL ASUNTO EN CONTROVERSIA

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 de gestión operativa de reclamos un precio que atienda el principio de costos más utilidad razonable y que tenga en cuenta las condiciones actuales del mercado, habiendo identificado dicho proveedor en estudio realizado, sobrecostos en el valor que actualmente le ofrece **TELMEX TELECOMUNICACIONES** y 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 cual, **TELMEX TELECOMUNICACIONES** manifiesta que las partes deben estarse a lo definido por vía contractual.

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 **TELMEX TELECOMUNICACIONES**, 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 considerando que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9° de la Resolución CRC 2583 de 2010¹⁸, 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 la CRC identificó que la información reportada presenta desviaciones frente a la información registrada con anterioridad, es decir, no se identificó una consistencia entre los valores reportados por los proveedores en el marco de revisión y aprobación de las OBI, frente a los valores registrados previamente ante la CRC ni frente a las dispuestas en los contratos de acceso, uso e interconexión en relación con los mismos aspectos, razón por la cual esta Comisión inició oficiosamente la etapa de monitoreo, de que trata el artículo 10 de la Resolución CRC 2583 mencionada, informando a los distintos proveedores sobre este particular.

En el caso concreto de la actuación administrativa de la revisión de la Oferta Básica de Interconexión –OBI– de **TELMEX TELECOMUNICACIONES**, se encuentra que la CRC mediante comunicación de fecha 29 de noviembre de 2010, radicada bajo el número 201053518, informó a dicho proveedor del inicio de la etapa de monitoreo, así como también le solicitó explicación y sustento respecto de las razones técnicas, económicas y financieras de la información reportada.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el valor correspondiente a la remuneración por el uso de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos debe ser consistente con lo que esta Comisión apruebe en el proceso de la revisión y aprobación de la OBI de **TELMEX TELECOMUNICACIONES**, las partes del presente conflicto deberán estarse a lo dispuesto por la CRC en el marco de la aprobación de dicha OBI, en lo referente a los valores en materia de la instalación esencial en comento y el servicio adicional anotado.

Por lo tanto, **COLOMBIA MÓVIL** deberá remunerar el uso de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como el servicio adicional de gestión operativa de reclamos en los términos que la CRC señale en el marco de la aprobación de la OBI de **TELMEX TELECOMUNICACIONES**.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Aplicar a la provisión de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos que le preste **TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, el valor dispuesto en la Oferta Básica de Interconexión de **TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, aprobada por la CRC en ejercicio de las facultades legales que le confiere la Ley 1341 de 2009, de acuerdo con las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

¹⁸ Modificado por el artículo 1° de la Resolución CRC 2597 de 2010.

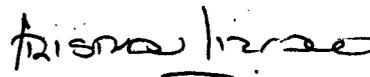
ARTÍCULO 2. Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de **TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, y de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que contra la 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: 3000-4-2-350.

LMDV/APV/DMM
4