

**CRC**

Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. **2985** 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, entre COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE TELEFONOS DE GIRARDOT S.A. E.S.P."*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

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

**CONSIDERANDO**

**1. ANTECEDENTES**

Mediante comunicación del 11 de marzo de 2010, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, a través de su Representante Legal Suplente presentó una solicitud de solución del conflicto surgido con la **EMPRESA DE TELEFONOS DE GIRARDOT S.A. E.S.P.**, en adelante **ETG**, en el sentido de que la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– fije como valor de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, que provee **ETG**, una suma que atienda a los principios de costos más utilidad razonable, que tenga en cuenta las condiciones actuales del mercado, y que dicho valor se incorpore al contrato de acceso, uso e interconexión desde el día de presentación de la solicitud de solución del conflicto.

En atención a lo anterior, en virtud de lo previsto en el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo, el 16 de marzo de 2010 el Director Ejecutivo de la CRC dio inicio a la actuación administrativa respectiva (Exp. 3000-4-2-356), para lo cual corrió traslado a **ETG** de la solicitud de conflicto presentada ante esta Comisión por **COLOMBIA MÓVIL**.

Posteriormente, mediante comunicación con radicación interna número 201031375, **ETG** remitió sus comentarios, presentando sus observaciones frente a los argumentos esgrimidos por **COLOMBIA MÓVIL** en la solicitud y documentos probatorios.

En este estado de la actuación, el Director Ejecutivo de la Comisión citó a la partes a una audiencia de mediación, con el fin de generar un espacio de dialogo a efectos de que éstas lograran llegar a un acuerdo directo. En desarrollo de la reunión, la cual fue llevada a cabo el 12 de abril del presente año, las partes expusieron sus puntos de vista y ante la ausencia de acuerdo entre las mismas, ésta se dio por terminada.

Con auto de fecha 13 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 del servicio de facturación, distribución, recaudo y 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 201031718 del 20 de abril de 2010, **COLOMBIA MÓVIL** presentó recurso de reposición, el cual fue resuelto mediante auto del 29 de abril de 2010, confirmando el acto impugnado.

En cumplimiento del auto anteriormente mencionado, el 18 de junio de 2010 **ETG** remitió a esta Entidad, vía correo electrónico, la información solicitada mediante el mencionado auto.

Posteriormente, 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** y teniendo en cuenta que mediante Resolución CRC No. 2583 del 21 de julio de 2010, fue establecida por la Entidad 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 establecieron otras disposiciones, mediante auto de fecha 26 de julio de 2010, de manera oficiosa fue decretada la práctica de pruebas documentales adicionales.

Así, mediante escrito vía correo electrónico del 13 de agosto de 2010, el representante legal de **ETG**, remitió la información solicitada. Sin embargo, mediante auto del 11 de agosto de 2010 y en consideración a que mediante Resolución CRC 2597 de 2010, la Comisión de Regulación de Comunicaciones modificó el artículo 9º de la mencionada Resolución CRC 2583 ampliando el plazo para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan Ofertas Básicas de interconexión - OBIs aprobadas o pendientes de aprobación ajusten 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, de acuerdo con el formato establecido para tales efectos, fue ampliado hasta dicha fecha el término para la remisión de las pruebas documentales decretadas de oficio en el auto de fecha 26 de julio de 2010.

Finalmente, mediante correo electrónico del 15 de septiembre de 2010, **ETG** 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**

El día 4 de agosto de 2009, **COLOMBIA MÓVIL** solicitó formalmente la modificación del valor que actualmente **ETG** cobra por concepto de facturación, distribución y recaudo, así como por el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, en las llamadas que se cursan a través de la interconexión entre la red de TPBC de éste con la red de PCS de **COLOMBIA MÓVIL**. Sustentando la modificación propuesta en que el valor para el año 2003 se pactó en \$478.85, lo cual a pesos del año 2009 corresponde a \$670.63. Así las cosas, de acuerdo con el análisis efectuado por **COLOMBIA MÓVIL** los costos de la instalación esencial debería reflejar los costos reales del servicio, y según sus conclusiones el valor debería disminuir para el año 2010 en un 60%.

**COLOMBIA MÓVIL** considera que el valor de la instalación esencial en mención no debería sobrepasar los \$200 por factura, tal y como se le hizo saber al operador **ETG**, frente a lo cual este último precisó que ha establecido el costo de su factura, garantizando el cumplimiento de los principios de costo más utilidad razonable y de no discriminación, en donde dicho valor está establecido en la OBI, siendo éste superior a la suma que actualmente paga **COLOMBIA MÓVIL**.

Posteriormente, indica que el operador de TPBCL recibe de los operadores a los cuales les presta el servicio de facturación un alto número de usuarios a facturar, así mismo su gestión de distribución sólo se hace a nivel local lo que le permite tener menos costos y todo a ello asociado a que ha tenido un número mayor de años para amortizar las inversiones realizadas en hardware y software para mantener su sistema de facturación, distribución y recaudo.

Por último, expresa que el derecho a la remuneración de la instalación esencial a costos más utilidad razonable está amparado no sólo por la normatividad interna sino supranacional, como es la Resolución 432 de la Comunidad Andina. Así, teniendo en cuenta que un operador que controla una instalación esencial, a menudo, tiene a la vez el incentivo y los medios para restringir el acceso a dichas instalaciones por parte de los competidores, es propio del regulador disponer unas condiciones y precio razonable, en caso de controversia con los competidores de dicho operador.

En cuanto a la existencia de una falla de mercado en relación con una instalación esencial, **COLOMBIA MÓVIL** manifiesta que existe una discriminación irracional de precios en el mercado de las telecomunicaciones, lo que habilita adicionalmente la intervención del regulador en la fijación de un precio eficiente para la instalación esencial de facturación y recaudo, así como por el servicio adicional de gestión operativa de reclamos.

Finalmente, solicita que se tengan como pruebas los documentos aportados y, adicionalmente solicita que se decrete la práctica de una prueba pericial de imputación con la finalidad de determinar el precio objetivo de la instalación esencial que provee **ETG**.

## **2.2. Argumentos de ETG.**

**ETG**, manifiesta que recibe con extrañeza la comunicación, no sólo por los hechos que motivan la misma, sino también por las diferentes respuestas que **ETG** dio en su momento y no fueron tenidas en cuenta por parte de **COLOMBIA MÓVIL**.

Así mismo, informa que **COLOMBIA MÓVIL** no ha agotado las instancias necesarias de solución de conflicto pactadas en la cláusula vigésima octava del contrato suscrito entre las partes en el mes de octubre de 2003, para solicitar ante la CRC la solución del conflicto, así como hacer caso omiso a la comunicación del 8 de febrero de 2010.

Finalmente, **ETG** solicita a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, declarar que no se han cumplido las etapas de negociación pactadas entre las partes, para solicitar la mediación de la CRC y que en su defecto le solicite a **COLOMBIA MÓVIL**, presentar la propuesta en debida forma, de acuerdo a lo solicitado por **ETG**.

## **3. CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN**

### **3.1 Competencia de la Comisión**

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**

Una vez revisados los argumentos esgrimidos por las partes, se identifica que dentro del presente trámite administrativo entre **COLOMBIA MÓVIL** y **ETG** se presentan los siguientes aspectos en divergencia: **(i)** el precio de la instalación esencial de facturación, distribución y

recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos, que **ETG** debe proveer respecto de las llamadas que se cursan por la interconexión entre la RTPBCL de este operador y la RPCS de **COLOMBIA MÓVIL** y (ii) el agotamiento del plazo de negociación directa entre las partes, como requisito previo para solicitar la intervención de la CRC para dirimir en vía administrativa la controversia surgida.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC en ejercicio de sus competencias, procede al análisis de los planteamientos de las partes asociados a los asuntos 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, 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.

#### **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 **ETG**, 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 9º de la Resolución CRC 2583 de 2010<sup>1</sup>, 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 presentaba 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 OBIs, 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.

Para el caso concreto, la CRC mediante comunicación de fecha 29 de noviembre de 2010, radicada bajo el número 201053518, informó a **ETG** del inicio de la etapa de monitoreo previsto en la resolución antes citada, así como también le solicitó explicación y sustento respecto de las razones técnicas, económicas y financieras de la información reportada.

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

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 los resultados de las actividades de monitoreo que efectúe la CRC, las partes del presente conflicto deberán estarse a lo dispuesto en los citados resultados.

Visto lo anterior, **COLOMBIA MÓVIL** deberá remunerar a **ETG** el uso de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como el servicio adicional de gestión operativa de reclamos en los términos previstos por las partes en el contrato de acceso, uso e interconexión vigente, hasta tanto la CRC señale el valor aplicable, el cual en todo caso corresponderá al resultado de las actividades de monitoreo desarrolladas según lo dispuesto en el Artículo 10 de la Resolución CRC 2583 de 2010.

### 3.2.2. Agotamiento del plazo de negociación directa entre las partes

Según **ETG**, **COLOMBIA MÓVIL** no ha agotado las instancias necesarias de solución de conflicto pactadas en la cláusula vigésima octava del contrato de provisión de la instalación esencial de facturación, distribución, recaudo y gestión operativa de reclamos, suscrito con **ETG** en el mes de octubre de 2003, para solicitar ante la CRC la solución del conflicto, no sólo porque no se han agotado las instancias necesarias, sino también porque **COLOMBIA MÓVIL** hizo caso omiso a la comunicación del 8 de febrero de 2010, donde **ETG** reiteró a **COLOMBIA MÓVIL** la presentación de una propuesta que compensara y guardara el equilibrio contractual entre las partes, propuesta que según **ETG** nunca se presentó.

Con respecto a lo anterior, **COLOMBIA MÓVIL** señaló que en el acta del 23 de octubre de 2009 donde se estudió la solicitud de reducción del precio de la instalación esencial de facturación y recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos, presentadas por **COLOMBIA MÓVIL**, **ETG** manifestó que no revisaría el valor dado que el mismo es producto de acuerdos previos, frente a lo cual la primera empresa procedió a enviar a una comunicación el 8 de enero de 2010, solicitando al representante legal de la segunda empresa revisar en esa instancia la reducción del precio sugerido ante lo cual contestó en los mismos términos de negativa a la solicitud.

Concluye **COLOMBIA MÓVIL**, que los términos para acudir ante la CRC se encuentran plenamente agotados, entre el día de solicitud de reducción del precio (4 de agosto de 2009) y el día del CMI (23 de octubre de 2010), donde se cuentan cuando menos los 30 días de que trata el Artículo 42 de la Ley 1341 de 2009.

### Consideraciones CRC

Con respecto a la solicitud de iniciación de trámite administrativo de solución de controversias, de conformidad con los artículos 42 y 43 de la Ley 1341 de 2009, el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones interesado, deberá en primer lugar haber agotado el plazo de negociación directa de 30 días calendario contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud y en segundo lugar, indicar en la solicitud escrita que presente ante la CRC, que no ha sido posible llegar a un acuerdo, señalando expresamente los puntos de divergencia, así como aquellos en los que haya acuerdo, y presentar la respectiva oferta final.

En este sentido, según las pruebas documentales que obran en el expediente administrativo, se encuentra probado que el proveedor **COLOMBIA MÓVIL (i)** superó el plazo de negociación directa de 30 días con **ETG**, contados entre el 11 de agosto de 2010, fecha en la cual este último proveedor recibió la "Solicitud de modificación del valor del servicio de Facturación, Recaudo y Gestión operativa de reclamos", por parte de **COLOMBIA MÓVIL** y el 23 de octubre de 2010, fecha en la cual se celebró un Comité Mixto de Interconexión donde **ETG** ante la solicitud de **COLOMBIA MÓVIL** manifestó que no se procedería a revisar el valor solicitado, "dado que el mismo es resultado de acuerdos previos y también por el hecho que las filiales del grupo Transtel están siendo objeto de este cobro, con montos muy superiores al que le está cobrando actualmente a Colombia Móvil. Igualmente hace énfasis en el hecho que la infraestructura dispuesta para la atención de los PQR's debe mantenerse, así no se presenten reclamos." (ii) Agotado el plazo de negociación directa, **COLOMBIA MÓVIL**, procedió a presentar por escrito una solicitud de solución de controversias ante la CRC, en la que expresó

los asuntos en divergencia y solicitó que se fije como valor de la instalación de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos que provee **ETG** una suma que atienda los principios de costo más utilidad razonable y que se incorpore dicho valor al contrato de acceso, uso e interconexión desde el día de presentación de la solicitud de conflicto de interconexión.

En consecuencia, esta comisión evidenció que se han agotado los requisitos de procedibilidad para acudir ante la CRC con el fin que ésta dirima en la vía administrativa la controversia surgida entre **COLOMBIA MÓVIL** y **ETG**.

En virtud de lo expuesto,

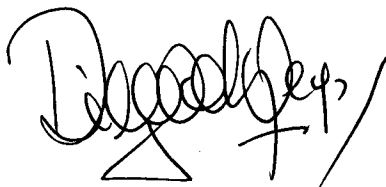
### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** El precio de la provisión de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos que le preste la **EMPRESA DE TELEFONOS DE GIRARDOT S.A. E.S.P.** a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en el marco de la relación de interconexión existente entre sus respectivas redes de TPBCL y de PCS, corresponderá al valor que actualmente vienen aplicando las partes, hasta tanto la Comisión de Regulación de Comunicaciones establezca el valor aplicable como resultado de las actividades de monitoreo, de que trata el Artículo 10 de la Resolución CRC 2583 de 2010, de acuerdo con las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

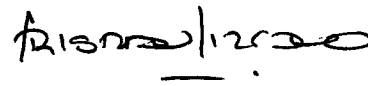
**ARTÍCULO 2.** Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y de la **EMPRESA DE TELEFONOS DE GIRARDOT S.A. E.S.P.** o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, advirtiéndoles 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 ORTÍZ**  
Director Ejecutivo

C.E. 09/12/2010. Acta No. 745.  
S.C. 21/12/2010 Acta No. 243.  
Exp. 3000-4-2-356

LMDV/RON/JDL  
