



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 298 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 **TELEPALMIRA 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 201031239 del 17 de marzo de 2010¹, la empresa **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC–, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009, intervenir en la solución del conflicto surgido entre su representada y **TELEPALMIRA S.A. E.S.P.**, en adelante **TELEPALMIRA**, con el fin de que la Comisión fije el precio y las condiciones de la instalación esencial de facturación, distribución, recaudo, así como la gestión operativa de reclamos que **TELEPALMIRA** debe proveer a **COLOMBIA MÓVIL** respecto de las llamadas que se cursan por la interconexión entre las redes de RTPBC y la RPCS de los operadores, fijando su valor en una suma que atienda los principios de costo más utilidad razonable y tenga en cuenta las condiciones actuales del mercado.

En atención a lo anterior, en virtud de lo previsto en el artículo 108 del Código de Procedimiento Civil y en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 43 de la Ley 1341 de 2009, la Comisión dio inicio a la actuación administrativa respectiva y, a través de comunicación radicada bajo el número 201050778² informó a **TELEPALMIRA** sobre la solicitud de solución de conflicto presentada por **COLOMBIA MÓVIL**.

Posteriormente, mediante comunicación con radicación interna número 201031371³, **TELEPALMIRA** remitió sus comentarios, presentado sus observaciones frente a los argumentos esgrimidos por **COLOMBIA MÓVIL** en la solicitud.

En este estado de la actuación administrativa, el Director Ejecutivo de la Comisión citó a las partes⁴ a una reunión de acercamiento, con el fin de generar un espacio de diálogo que les permitiera reunirse a efectos de que éstas lograran llegar a un acuerdo directo. En desarrollo de la reunión⁵, llevada a cabo el 12 de abril de 2010, las partes expusieron sus puntos de vista y

¹ Folios 1-29. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

² Folios 31 y 32. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

³ Folios 33 a 35. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

⁴ Folios 36 y 37. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

⁵ Folio 58. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

ante la ausencia de acuerdo entre las mismas respecto de sus diferencias, ésta se dio por terminada.

Con auto de fecha 13 de abril de 2010⁶, 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 201031714 del 20 de abril de 2010⁷, **COLOMBIA MÓVIL** presentó recurso de reposición, el cual fue resuelto mediante auto del 29 de abril de 2010⁸, confirmando el acto impugnado.

En cumplimiento del auto anteriormente mencionado, el 18 de junio de 2010 **TELEPALMIRA** remitió a esta Entidad, vía correo electrónico⁹, 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 2010¹⁰, de manera oficiosa fue decretada la práctica de pruebas documentales adicionales a cargo de **TELEPALMIRA**, 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**.

Así, mediante escrito correo electrónico del 12 de agosto de 2010, el representante legal de **TELEPALMIRA**, remitió la información solicitada¹¹. Sin embargo, mediante auto del 11 de agosto de 2010¹² y en consideración a que mediante Resolución CRC No. 2597 de 2010, la Comisión de Regulación de Comunicaciones modificó el artículo 9º de la mencionada Resolución CRC No. 2583 ampliando el plazo para que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan 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, 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 2010¹³, **TELEPALMIRA** 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, de la siguiente manera:

2.1. Argumentos de COLOMBIA MÓVIL

En la solicitud de solución de conflicto, **COLOMBIA MÓVIL** manifiesta que el día 4 de agosto de 2009 solicitó formalmente a **TELEPALMIRA** la modificación del valor que cobra por concepto de facturación, distribución y recaudo en las llamadas que se cursan por la interconexión entre la RTPBC de tal operador y la RPCS de **COLOMBIA MÓVIL**, sustentada tal

⁶ Folios 60 a 65. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

⁷ Folios 70 a 74. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

⁸ Folios 78 a 81. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

⁹ Folios 84. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

¹⁰ Folios 85 a 88. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

¹¹ Folios 92 a 98. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

¹² Folios 99 y 100. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

¹³ Folio 104. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

modificación en el hecho que la tarifa vigente entre las partes se definió en un valor inicial de \$478.85 para el año 2003, que a pesos de 2009 corresponde a \$670.63.

El fundamento de la 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 esta instalación esencial contrario a ir decreciendo (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 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 pesos por minuto para esas llamadas, de conformidad con la Resolución CRC No. 2156 de 2009.

Continúa su argumentación expresando que de los análisis realizados por **COLOMBIA MÓVIL**, los costos de la mencionada instalación esencial deberían reflejar los costos reales del servicio proporcional a la gestión realizada, lo que para el año 2010 representa un 60%, y que, aunado a la reducción regulatoria de la tarifa de las llamadas de fijo a móvil contenida en la Resolución CRT No. 2156 de 2009, sustenta el argumento respecto a que el valor de la instalación en mención no debería sobrepasar los \$200 por factura.

Manifiesta que el precio de la instalación de facturación, distribución y recaudo debe garantizar la generación de una utilidad razonable y evitar la generación de costos no justificados e ineficientes, aspecto respecto del cual no se había podido llegar a un acuerdo entre las partes.

Menciona que **TELEPALMIRA** da respuesta a la solicitud efectuada en el CMI del 23 de octubre de 2009 de revisar el valor actual de los costos de facturación y recaudo y sobretodo, los costos de atención de PQR's, manifestando que tal valor no es objeto de revisión en tanto ya está fundamentado en análisis previos y obedece a costos más utilidad razonable.

En igual sentido, **COLOMBIA MÓVIL** solicitó revisar la posibilidad de reconocer por concepto de trámite y atención de PQR's, un valor marginal de \$23,304 por PQR, en lugar del valor actual de \$248,450; aún más si se considera que la cantidad de reclamos históricamente ha sido baja, propuesta respecto de la cual igualmente **TELEPALMIRA** manifestara su negativa, haciendo énfasis en que para la atención de PQR's e independientemente de la presentación de reclamos, debe mantener una infraestructura.

Afirma que, teniendo en cuenta que el valor por el servicio de la mencionada instalación se actualiza anualmente con base en el IPC del año inmediatamente anterior, desde el inicio de la interconexión entre las partes hasta la fecha, su precio contrario a ir decreciendo ha venido aumentando en el tiempo, en contravía con el principio de costos reales más utilidad razonable que establece la ley y la regulación y con la realidad de la provisión de la misma.

Señala que un operador de telecomunicaciones que controla una instalación esencial a menudo tiene a la vez el incentivo y los medios para restringir el acceso a las instalaciones por parte de la competencia, por ello, la autoridad regulatoria debe garantizar que se disponga de instalaciones esenciales a los competidores en condiciones y precios razonables, ya que sin dicho acceso, la competencia sufriría y el sector funcionaría menos eficientemente.

Como evidencia de los actuales precios de la instalación esencial de aquellos que supone en un mercado competitivo, **COLOMBIA MÓVIL** presenta dos gráficas en las que, a través de las OBIS que han sido registradas y aprobadas por la CRC, señala que los precios ofrecidos por los operadores no son competitivos entre sí, existiendo fuertes diferencias sobre la misma instalación esencial, para concluir que existe una discriminación irracional de precios en el mercado de las telecomunicaciones, lo que genera una falla en el mercado sobre una instalación esencial que habilita la intervención del regulador en la fijación de un precio eficiente para facturación, distribución y recaudo, así como para la gestión operativa de reglamos en la relación de interconexión entre **COLOMBIA MÓVIL** y **TELEPALMIRA**.

Así mismo, considerando que el valor de la instalación en las relaciones de interconexión entre **COLOMBIA MÓVIL** y **TELEPALMIRA** no puede ser la actualmente dispuesta, reitera la necesidad de la imputación de un precio que resulte de la verificación de precios de esa instalación en los costos que el operador de TPBCL pretende hacer valer.

De otra parte, señala que en los meses de enero y febrero de 2010, se surtieron comunicaciones entre los representantes legales de las empresas, donde **COLOMBIA MÓVIL** instó a **TELEPALMIRA** para que aceptara o no su propuesta de reducción y de ser éste último, se entendieran agotadas las etapas de solución de controversias, aspecto respecto del cual **TELEPALMIRA** ratificó su negativa.

Por su parte, los fundamentos de derecho que expone **COLOMBIA MÓVIL** se basan en lo siguiente:

Frente al entorno regulatorio y solución de diferencias, señala que los operadores de telecomunicaciones deben adelantar sus negociaciones de conformidad con los principios de buena fe contractual y sujeción a las normas vigentes, e indicando la función de la CRC contenida en el numeral 9º del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, para resaltar de esta norma que ningún acuerdo entre proveedores podrá menoscabar, limitar o afectar la facultad de intervención regulatoria. Adicionalmente señala que según el numeral 5º del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, es una facultad de la CRC definir las condiciones en las cuales podrán ser utilizadas infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones, bajo un esquema de costos eficientes y, según el numeral 6º, definir las instalaciones esenciales.

COLOMBIA MÓVIL señala que acorde a los numerales 2º y 3º del artículo 22 de la ley 1341 de 2009, la fijación de un precio competitivo para una instalación esencial no es sólo una función determinada en la Ley 1341 de 2009 para el regulador, sino un punto de equilibrio de mercado que merece la intervención directa del Estado, en la medida que aquella es parte esencial de una relación de interconexión y puede llegar a convertirse en una limitante de la competencia efectiva.

Con respecto a la instalación de Facturación, Gestión y Recaudo, indica que según la Resolución CRT No. 087 de 1997 esta instalación es uno de los presupuestos básicos de la interconexión pues a través de la misma los proveedores sirven al usuario en la gestión del pago de sus servicios y entre los operadores se genera la contabilidad de los servicios prestados, por lo tanto es considerada una verdadera instalación esencial, según lo dispone el numeral 7º del 4.2.2.8 de la Resolución CRT No. 087 de 1997. **COLOMBIA MÓVIL** señala que en el caso en que el precio o condiciones de esta instalación esencial no puedan ser acordados o no resulten ajustados, debe ser el propio regulador quien defina las condiciones particulares, pues su arrendamiento debe atender a costos más utilidad razonable.

Frente al tema de precios acordes a costo más utilidad razonable, manifiesta que el precio actual que está aplicando **TELEPALMIRA**, debe ser reducido basado en estos criterios que garanticen un costo eficiente para ambos operadores, de conformidad con la regulación vigente y la Decisión 432 de la CAN.

En referencia a la existencia de una falla de mercado en relación a una instalación esencial, argumenta que el operador que controla una instalación esencial puede tener el incentivo y los medios para restringir el acceso a las instalaciones por parte de la competencia y que la autoridad regulatoria debe garantizar que se disponga de instalaciones esenciales para los competidores en condiciones y precios razonables.

A propósito de la relación del precio de la instalación con una reducción en los precios finales, señala que si el regulador fija un precio acorde con la realidad de la instalación esencial en comento y que redunde en un factor competitivo en el mercado minorista de facturación, gestión y recaudo, este beneficio podría trasladarse al usuario, más aún cuando aquel determine un precio que resulte de la fórmula de costo más utilidad razonable.

Además solicita que se tengan como pruebas los documentos aportados, y solicita la práctica de una prueba pericial de imputación con la finalidad de determinar según los costos de los operadores, el precio objetivo que debería remunerar la instalación esencial que provee **TELEPALMIRA**.

Posteriormente, mediante comunicación radicada bajo el número 201031845 del 27 de abril de 2010¹⁴ **COLOMBIA MÓVIL**, con respecto al escrito presentado por **TELEPALMIRA**,

¹⁴ Folios 75 y 76. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360

manifestó ante el argumento de que no se habían cumplido las etapas de negociación pactadas contractualmente para solicitar la mediación de la CRC, que en el acta del 23 de octubre de 2009 donde se estudió la solicitud de reducción del precio de la instalación de facturación, distribución y recaudo, así como para la gestión operativa de reclamos presentada por **COLOMBIA MÓVIL, TELEPALMIRA** señaló 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.

2.2. Argumentos de TELEPALMIRA

TELEPALMIRA por intermedio de su Representante Legal, manifiesta que **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, Recepción y Gestión Operativa de Reclamos suscrito entre las partes en el mes de octubre de 2003 y, adicionalmente, ha hecho caso omiso a la comunicación del 8 de febrero de 2010 en la que invitó a **COLOMBIA MÓVIL** a reconsiderar su posición, bajo una propuesta que compensara y guardara equilibrio contractual entre las partes.

A su vez, manifiesta que como puede observarse en los documentos aportados por **COLOMBIA MÓVIL** a la solicitud de solución de conflictos ante la CRC, no se evidencia documento alguno que demuestre una respuesta a la manifestación de negociación de **TELEPALMIRA**, como tampoco una acta de reunión de CMI que demuestre la disposición de **COLOMBIA MÓVIL** de haber llevado a cabo una reunión en donde presentara una oferta para entrar a negociar los temas que originaron la solicitud de conflicto.

De acuerdo con lo anterior, **TELEPALMIRA** solicita a la Comisión declarar no cumplidas las etapas de negociación pactadas contractualmente para solicitar la mediación del ente regulador y, requerir de **COLOMBIA MÓVIL** la presentación de la propuesta respectiva a que hizo alusión en la comunicación enviada al operador citada anteriormente.

3. CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN

3.1. Sobre la 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 9º del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, dispone que es competencia de la CRC, la de *"resolver 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 corresponde a la Comisión dirimir el conflicto entre **COLOMBIA MÓVIL** y **TELEPALMIRA** se presentan los siguientes aspectos en divergencia: (i) El precio de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de la gestión operativa de reclamos que **TELEPALMIRA** debe proveer respecto de las llamadas que se cursan por la interconexión entre la RTPBC de este operador y la RPCS de **COLOMBIA MÓVIL** y (ii) la falta de 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, así como de la 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 en su estudio sobre costos 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.

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 **TELEPALMIRA** 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 No. 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 9º¹⁵ de la Resolución CRC No. 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 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 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 10º de la Resolución CRC No. 2583 mencionada, informando a los distintos proveedores sobre este

¹⁵ Modificado por el artículo 1º de la Resolución CRC No. 2597 de 2010.

particular.

Para el caso concreto, la CRC mediante comunicación de fecha 29 de noviembre de 2010, radicada bajo el número 201053518, informó a **TELEPALMIRA** 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.

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 a los citados resultados.

Visto lo anterior, **COLOMBIA MÓVIL** deberá remunerar a **TELEPALMIRA** 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. Falta de agotamiento del plazo de negociación directa entre las partes

Según **TELEPALMIRA**, **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 **TELEPALMIRA** 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 **TELEPALMIRA** reiteró a **COLOMBIA MÓVIL** a presentar una propuesta que compensara y guardara el equilibrio contractual entre las partes, propuesta que según **TELEPALMIRA** nunca se presentó.

Con respecto a lo anterior, **COLOMBIA MÓVIL** señaló que en el acta del 23 de octubre de 2009¹⁶ donde se estudió la solicitud de reducción del precio de la instalación de facturación, gestión y recaudo presentada por **COLOMBIA MÓVIL**, **TELEPALMIRA** 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)¹⁷ 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, se encuentra probado que el proveedor **COLOMBIA MÓVIL (i)** superó el plazo de negociación directa de 30 días con **TELEPALMIRA**, contados entre el 4 de agosto de 2009, fecha en la cual este último

¹⁶ Folio 18. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.

¹⁷ Folio 14. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360. Con sello de recibido TRANSTEL S.A. del 11 de agosto de 2009.

proveedor recibió la "Solicitud de modificación del valor del servicio de Facturación, Recaudo y Gestión operativa de reclamos"¹⁸, por parte de **COLOMBIA MÓVIL** y el 23 de octubre de 2009, fecha en la cual se celebró un Comité Mixto de Interconexión donde **TELEPALMIRA** 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, donde expresó los asuntos en divergencia y solicitó que se fije como valor de la de la instalación de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos que provee **TELEPALMIRA** una suma que atienda los principios de costo más utilidad razonable y que se incorpore dicho valor al contrato de interconexión desde el día de presentación de la solicitud de conflicto de interconexión.

En consecuencia, se encuentra probado 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 **TELEPALMIRA**.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. El precio de la provisión de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como para la gestión operativa de reclamos que le preste **TELEPALMIRA 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 TPBC 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 **TELEPALMIRA 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.

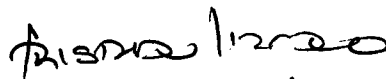
Dada en Bogotá D.C., a los

19 ENE 2011

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



DIEGO MOLANO VEGA
Presidente



CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ
Director Ejecutivo

C.C. 09/12/2010. Acta No. 745.
S.C. 09/12/2010. Acta No. 243.
Expediente No. 3000-4-2-360.

LMDDV/LMCF/GV

¹⁸ Folio 18. Expediente administrativo No. 3000-4-2-360.