

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. **3096** DE 2011

*"Por la cual se establece un valor tope de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, se define un valor tope de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo y gestión operativa de reclamos cuando se prestan estos servicios de manera conjunta, y se establecen otras disposiciones"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las contenidas en el artículo 22 numerales 3 y 5 de la Ley 1341 de 2009, y

**CONSIDERANDO**

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de conformidad con lo establecido en el numeral 3° del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, es la autoridad competente para *"expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones"*. (SFT)

Que conforme lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, corresponde a 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"*.

Que según lo establecido en el artículo 2° de la Ley 1341 de 2009, el Estado debe fomentar el uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar, y promoverá el óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios.

Que de conformidad con el artículo 22 numeral 6° de la Ley 1341 de 2009, es función de la CRC definir las instalaciones esenciales.

Que de acuerdo con la Decisión 462 de 1999 de la Comunidad Andina, las instalaciones esenciales son aquellas suministradas exclusivamente o de manera predominante por un sólo proveedor o por un número limitado de proveedores y cuya sustitución con miras al suministro de un servicio no sea factible en lo económico o en lo técnico, definición que guarda relación con lo expuesto en la Resolución CRT 087 de 1997.

Que el artículo 21 de la Resolución 432 de 2000 de la Comunidad Andina, establece un listado de instalaciones esenciales para efectos de la interconexión, dentro de los cuales se encuentra la

*"facturación y recaudación, así como toda aquella información necesaria para poder facturar y cobrar a los usuarios".*

Que la citada , otorga a las autoridades de telecomunicaciones competentes la facultad de incluir nuevos elementos en la lista de instalaciones consideradas esenciales.

Que la Resolución CRT 087 de 1997 en su artículo 4.2.2.8, establece la obligación de poner a disposición de otros proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que así lo soliciten, a título de arrendamiento, las instalaciones esenciales definidas por la Comisión para facilitar la interconexión, siendo una de ellas la instalación de facturación, distribución y recaudo.

Que el artículo antes referenciado contempla que la remuneración de las instalaciones esenciales, incluida la de facturación, distribución y recaudo, se debe establecer de conformidad con el criterio de costos eficientes.

Que la CRC expidió el 21 de julio de 2010 la Resolución 2583 de 2010, *"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"*, dirigida a establecer una metodología de auto imputación basada en criterios objetivos y no discriminatorios en la cual los proveedores de redes y servicios facturadores estuvieran en la libertad de consignar los costos incrementales en los que incurrieran por proveer la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, a terceros proveedores, dividiendo dichos costos de manera ponderada entre los diferentes proveedores solicitantes de manera que se garantizara que la fijación de los valores por factura y reclamo fueran razonables y fijados con criterios objetivos tanto para los prestadores de redes y servicios facturadores como para los solicitantes.

Que en desarrollo de los respectivos estudios que generaron la expedición de la Resolución CRC 2583 de 2010, la Comisión definió que la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo contempla los procesos de facturación, impresión, distribución y recaudo de las facturas y que, a su vez, el servicio adicional de gestión operativa de reclamos se entiende como el proceso mediante el cual un proveedor de redes y servicios da solución a una manifestación del usuario o suscriptor en la cual indica no estar de acuerdo con los conceptos registrados en la factura que ha recibido.

Que para efectos de aplicar la metodología establecida en la Resolución CRC 2583 de 2010, el artículo 9° de la misma resolución estableció que el 15 de agosto de 2010 los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tuvieran OBIs aprobadas o pendientes de aprobación por parte de la CRC, debían ajustar los valores de prestación de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos, de conformidad con lo establecido en el reporte de información del artículo 8° de la misma resolución, plazo que fue ampliado mediante la Resolución CRC 2597 de 2010 hasta el 15 de septiembre de 2010.

Que una vez recibidos los reportes que para probación de la OBI realizan los distintos proveedores de redes y servicios a la CRC, se encontró que la remuneración que los proveedores facturadores aspiraban obtener por la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, y por el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, variaba entre los \$409 y los \$17.366, y que la media de los valores obtenidos se apartaba sustancialmente de la media de los valores fijados en los diferentes contratos de interconexión registrados por los proveedores en el SIUST.

Que teniendo en cuenta lo anterior, la CRC informó<sup>1</sup> a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tuvieran OBIs aprobadas o pendientes de aprobación por parte de la CRC, sobre el inicio del monitoreo al que hace referencia el artículo 10 de la Resolución CRC 2583 de 2010, solicitando las memorias de cálculo mediante las cuales los proveedores facturadores obtuvieron los costos reportados a la CRC.

Que de dicha labor de monitoreo, se corroboró que se siguieron presentando las diferencias aducidas con antelación de la aplicación de la herramienta establecida en la Resolución CRC 2583 de 2010 y que las asimetrías de información continuaron siendo elevadas y, en consecuencia, se evidenció la necesidad de avanzar en la estructuración de una medida regulatoria en aras de

<sup>1</sup> Los números de radicación internos mediante los cuales fueron remitidas las comunicaciones de inicio de la etapa de monitoreo fueron: 201021955 y 201120024.

15 JUL 2011

Continuación de la Resolución No. 3096 de

Hoja No. 3 de 6

corregir la asimetría identificada, a través de otro tipo de instrumento regulatorio diferente a la auto imputación basada en criterios objetivos y no discriminatorios, para efectos de establecer la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo haciendo uso de parámetros de eficiencia, en procura de la competencia, del beneficio del sector y ante todo de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Que con base en la anterior evidencia, la CRC desarrolló un estudio en el que hizo uso de la información reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en virtud del reporte de información establecido por el artículo 8° de la Resolución CRC 2583 de 2010, así como con la información recaudada en la etapa de monitoreo establecida en el artículo 10 de la misma resolución.

Que dadas las diferencias observadas en la información reportada, se vio la necesidad de aplicar inicialmente indicadores de capitación para homogenizar la información y reducir los coeficientes de variación de las distintas observaciones y, posteriormente, analizar los coeficientes de correlación de las variables para identificar posibles economías de escala. Finalmente, se llevó a cabo un procedimiento de inferencia estadística que permitió identificar un grupo de estimadores consistentes y eficientes con el propósito de estimar una relación econométrica estable y así determinar un valor de eficiencia para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo y la utilidad razonable, a partir de la información reportada por los distintos proveedores.

Que de acuerdo a los estudios realizados, la CRC ha considerado necesario alejarse del esquema de auto imputación basada en criterios objetivos y no discriminatorios contemplado en la Resolución CRC 2583 de 2010 y avanzar en la estructuración de un tope regulatorio para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo y en la estructuración de otro tope regulatorio para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo y gestión operativa de reclamos cuando se prestan los servicios de manera conjunta, valores estos que se entiende tendrán aplicación respecto de las Ofertas Básicas de Interconexión.

Que teniendo en cuenta que la presente medida regulatoria deroga en todas sus partes la Resolución CRC 2583 de 2010, la CRC considera necesario definir la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como el servicio adicional de gestión operativa de reclamos.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2696 de 2004, el 9 de mayo de 2011 la CRC publicó para discusión, revisión y debate con el sector el Documento Regulatorio "Remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo", junto con el proyecto de resolución correspondiente.

Que dentro del proceso de discusión sectorial, Avantel, Colombia Móvil, Comcel, UNE y sus filiales (Edatel - Empresa de Telecomunicaciones de Pereira - EPM Bogotá), Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, Telebucaramanga, Telefónica, Telmex Telecomunicaciones y Transtel, remitieron comentarios a la propuesta publicada, dentro del término fijado para tales efectos.

Que la propuesta regulatoria publicada el 9 de mayo para discusión del sector contenía medidas relacionadas únicamente respecto del valor tope para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo.

Que dados los diferentes comentarios recibidos por el sector referentes a la necesidad de incluir el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, en aras de minimizar barreras de entrada al mercado y propender por una sana competencia y bajo el entendido de que los proveedores ofrecen comúnmente valores integrales para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo y el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, la CRC considera necesario incluir un tope para la remuneración conjunta de los servicios en comento.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° del Decreto 2897 de 2010 y el artículo 2° de la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC puso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante comunicación de radicado interno 201120849, el proyecto regulatorio publicado para comentarios del sector, para que en el evento de considerarlo pertinente, la Superintendencia de Industria y Comercio se pronunciara al respecto.

4

7

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, la CRC analizó y revisó cada uno de los comentarios presentados a su consideración, a los cuales se dio respuesta en el "*Documento de respuesta a comentarios al proyecto "Remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo"*", el cual fue elaborado y posteriormente aprobado por el Comité de Comisionados de la CRC, tal como consta en el Acta No. 773 del 16 de junio de 2011, y presentado posteriormente a los miembros de la Sesión de Comisión el 29 de junio de 2011 tal y como consta en el Acta 254.

En virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1. DEFINICIONES.** Para los efectos previstos en la presente resolución, deberán tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

**1.1 Facturación, distribución y recaudo:** Instalación esencial que se compone de un conjunto de procesos que comprenden la consolidación de la información generada por la medición, tarificación y la verificación de la consistencia de los registros para la posterior generación, impresión y alistamiento de las facturas, así como también el reparto de las mismas y la recolección de los dineros pagados por los usuarios a los proveedores de redes y servicios a través de diferentes medios, ya sean entidades bancarias u otros medios de recaudo.

**1.2 Gestión operativa de reclamos:** Servicio adicional mediante el cual un proveedor de redes y servicios da solución a una manifestación del usuario o suscriptor en la cual indica no estar de acuerdo con los conceptos registrados en la factura que ha recibido.

**ARTÍCULO 2. DETERMINACIÓN DE LOS TOPES REGULATORIOS PARA LA OBI.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que provean a terceros la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, deberán establecer en su Oferta Básica de Interconexión (OBI) los valores asociados a su remuneración teniendo en consideración criterios de costos eficientes.

En ningún caso, el valor de remuneración asociado a la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, podrá ser superior a seiscientos ochenta y cinco pesos con setenta y seis centavos (\$685,76) por factura, precio que incluye la remuneración de tal instalación esencial, así como su respectiva utilidad y el IVA.

En aquellos casos en los que se fije un valor de remuneración conjunto para la instalación esencial de facturación, distribución, recaudo y para el servicio de gestión operativa de reclamos, dicho valor no podrá ser superior a ochocientos trece pesos con cincuenta y dos centavos (\$813,52) por factura, precio que incluye la remuneración de la instalación esencial y el servicio adicional mencionados, así como su respectiva utilidad y el IVA.

Los valores establecidos en el presente artículo podrán ser actualizados anualmente haciendo uso del IAT a partir del 1° de enero de 2012.

**Parágrafo 1.** Los valores a los que hace referencia el presente artículo deberán aplicarse a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, en aquellas Ofertas Básicas de Interconexión que a tal fecha contengan un valor superior al previsto en esta resolución.

**Parágrafo 2.** Los valores a los que hace referencia el presente artículo deberán aplicarse a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, en aquellas relaciones de interconexión en las que las partes hayan acordado directamente un valor superior al previsto en esta resolución.

**ARTÍCULO 3. MONITOREO.** La CRC podrá revisar los valores correspondientes a la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos, reportados en las Ofertas Básicas de Interconexión, o en los contratos de acceso, uso e interconexión, de oficio o a solicitud de parte.

**ARTÍCULO 4. REPORTE DE INFORMACIÓN.** Adicionar un parágrafo tercero al artículo 17 de la Resolución CRT 1940 de 2008, el cual quedará así:

49

76

**"Parágrafo 3.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que proveen la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo de manera individual, o de manera conjunta con el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, en caso de que acuerden directamente valores inferiores a los dispuestos regulatoriamente para tales efectos, deberán registrar dicha información en el SIUST dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acuerdo".

**ARTÍCULO 5. REPORTE DE INFORMACIÓN.** Modificar el formato 2 del Anexo No. 3 de la Resolución CRT 1940 de 2008, el cual quedará así:

**FORMATO 2  
CONTRATO DE INTERCONEXIÓN**

**A. Información general del contrato**

SOLICITANTE	INTERCONECTANTE	OBJETO DEL CONTRATO	FECHA DE FIRMA DEL CONTRATO	DURACIÓN DEL CONTRATO	NÚMERO DEL CONTRATO	OBSERVACIONES	ADJUNTAR ARCHIVO
1		2	3	4	5	6	7

**1. Solicitante / Interconectante:** Corresponde a los proveedores solicitante e interconectante que suscribieron el contrato de interconexión.

**2. Objeto del contrato:** Breve resumen del objeto del contrato.

**3. Fecha de firma del contrato:** Especificar la fecha en que se firmó el contrato.

**4. Duración del contrato:** Ingresar la duración acordada del contrato en meses o en años.

**5. Número del contrato:** Corresponde al número de contrato.

**6. Observaciones:** En caso de considerarse necesario, se pueden incluir las observaciones relevantes sobre el contrato.

**7. Adjuntar archivo:** Archivo adjunto con la totalidad del texto del contrato. En caso de tener múltiples archivos debe adjuntar un único archivo en formato comprimido.

**B. Cargos de acceso**

REDES INTERCONECTADAS		TIPO DE CARGO DE ACCESO	OBSERVACIONES	VALOR DEL CARGO DE ACCESO	REMUNERACIÓN
SOLICITANTE	INTERCONECTANTE				
1		2		3	4

**1. Redes interconectadas (Solicitante / Interconectante):** Se deben especificar las relaciones de interconexión establecidas en el contrato. Las opciones de redes son:

- LOCAL
- LOCAL EXTENDIDA
- LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL
- LARGA DISTANCIA NACIONAL
- TELEFONIA MOVIL RURAL TMR
- TMC
- PCS
- SERVICIOS QUE UTILIZAN SISTEMAS DE ACCESO TRONCALIZADO
- SERVICIOS QUE UTILIZAN SISTEMAS DE RADIOMENSAJES
- PORTADOR
- VALOR AGREGADO

**2. Tipo de cargo de acceso / Observaciones:** Se debe especificar el tipo de cargo de acceso pactado por cada relación de interconexión. Las opciones son:

- Por minuto real

- Por E1
- Otro

En caso de seleccionar otro, se debe especificar en el campo observaciones, la descripción del cargo de acceso.

**3. Valor del cargo de acceso:** Corresponde al valor de cargo de acceso, en pesos colombianos, pactado por relación de interconexión.

**4. Remuneración:** Corresponde a la forma como se realiza el pago de los cargos de acceso. Las opciones son:

- Solicitante paga a interconectante.
- Interconectante paga a solicitante.

**C. Facturación, distribución y recaudo**

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que proveen la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo de manera individual, o de manera conjunta con el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, que acuerden directamente valores inferiores a los dispuestos regulatoriamente para tales efectos, deberán diligenciar el siguiente formulario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suscripción del acuerdo:

Remuneración por facturación, distribución y recaudo	Remuneración por facturación, distribución, recaudo y atención de reclamos	Observaciones
1	2	3

**1. Remuneración por facturación, distribución y recaudo:** Especificar la remuneración que el proveedor de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo cobra al solicitante en el contrato, en caso de que el mismo esté especificado de manera individual.

**2. Remuneración por facturación, distribución, recaudo y gestión operativa de reclamos:** Especificar la remuneración que el proveedor de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos, cobra al solicitante en el contrato en caso de que el mismo esté especificado de manera conjunta.

**3. Observaciones:** En caso de considerarse necesario, se pueden incluir las observaciones relevantes.

**ARTÍCULO 6. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS.**

Las disposiciones contenidas en la presente resolución rigen a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga en todas sus partes la Resolución CRC 2583 de 2010 y demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C., a los **15 JUL 2011**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente

  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo