

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. **4 0 3 3** DE 2012

*"Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. y EDATEL S.A. E.S.P.** contra la resolución CRC 3880 de 2012"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de las facultades conferidas por la Ley 1341 de 2009 y de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, y

**CONSIDERANDO**

**1. ANTECEDENTES**

Mediante la Resolución CRC 3880 del 10 de agosto de 2012, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– resolvió el conflicto sobre la devolución de enlaces de transmisión entre nodos de interconexión y las condiciones de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como del servicio adicional de gestión operativa de reclamos, surgido entre **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** en adelante **COMCEL** y **EDATEL S.A. E.S.P.** en adelante **EDATEL**.

La citada resolución por una parte denegó la solicitud presentada por **COMCEL** en relación con la devolución de los enlaces asociados al servicio de transmisión suministrado por **EDATEL** entre los nodos de interconexión de dicho proveedor ubicados en las ciudades de Montería y Sincelejo y los enlaces de transmisión entre el nodo de interconexión de **COMCEL** ubicado en la ciudad de Bucaramanga y el nodo de interconexión de **EDATEL** ubicado en la ciudad de Barrancabermeja, por considerar que para el caso concreto no se dieron los supuestos que justifican la intervención de la CRC.

De otra parte, en la medida en que uno de los puntos de divergencia planteados en el conflicto, era sobre valor del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos, la CRC estableció el valor de remuneración de este servicio en el marco de la relación de interconexión vigente entre las redes de las partes, en la suma de ciento treinta y dos pesos y diecinueve centavos (\$132,19) por factura, valor que resulta correspondiente con los criterios de costos eficientes más utilidad razonable y al que hace referencia el documento de respuesta a comentarios al proyecto regulatorio *"Por el cual se establece el valor tope para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo"*.

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 201233295<sup>1</sup>, el día 29 de agosto de 2012, **EDATEL**, a través de apoderado especial, interpuso recurso de reposición contra la Resolución CRC 3880 de 2012.

<sup>1</sup> Expediente Administrativo 3000-4-2-415. Folios 171 a 175.

Por su parte, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 201233493<sup>2</sup>, el día 11 de septiembre de 2012, **COMCEL**, a través de su representante legal suplente, interpuso recurso de reposición contra la Resolución CRC 3880 de 2012.

De otra parte, debe decirse que en virtud de lo dispuesto en el régimen de transición y vigencia<sup>3</sup> previsto en la Ley 1437 de 2011 "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", y por encontrarse en curso al momento de la entrada en vigencia de dicha ley, la presente actuación administrativa se seguirá tramitando hasta su culminación, de conformidad con el régimen jurídico vigente al momento de su iniciación, esto es, por lo previsto en el Código Contencioso Administrativo.

En este orden de ideas, y teniendo en cuenta que de conformidad con lo previsto en los artículos 51 y 52 del Código Contencioso Administrativo, los recursos presentados por **EDATEL** y **COMCEL** cumplen respectivamente con los requisitos de Ley, los mismos deberán admitirse y se procederá a su estudio, para lo cual se seguirá el orden propuesto por los recurrentes.

Finalmente, en la medida en que el proveedor **INFRACEL S.A. E.S.P.** fue vinculado por la CRC en los términos del artículo 14 del CCA como tercero interesado en la actuación administrativa que finalizó con la resolución recurrida, la presente resolución también le será notificada.

## 2. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR COMUNICACIONES EDATEL

**EDATEL** sustenta el recurso de reposición interpuesto con fundamento en las razones que se resumen a continuación:

### 2.1 Sobre el valor fijado por la CRC para el servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos

Según manifiesta el recurrente, lo señalado por la CRC en la resolución recurrida en el numeral 3.2.2 de la parte motiva, en la cual se estableció entre otras consideraciones que: "*el tope regulatorio al que hace referencia COMCEL en su solicitud remunera tanto el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, como la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo. Sobre este último punto no existe divergencia entre las partes, razón por la cual corresponde a la CRC entrar a determinar bajo los principios y criterios regulatorios vigentes, cuál debe ser el mecanismo de remuneración del servicio adicional de gestión operativa de reclamos...*", no coincide del todo con la realidad.

En razón a lo anterior, solicita a la CRC hacer un pronunciamiento expreso en el sentido que los servicios de Facturación, Distribución y Recaudo y del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos, se encuentran contratados entre **COMCEL** y **EDATEL** de manera independiente, tal como se desprende de la Cláusula Cuarta del Anexo 2 del contrato de interconexión vigente entre las partes y por lo tanto, la remuneración de ambos servicios es separada e independiente y no conjunta.

Como fundamento de lo anterior, manifiesta que de conformidad con lo previsto en el inciso tercero del artículo 2 de la Resolución CRC 3096 de 2011, el tope allí previsto solo sería aplicable siempre y cuando **COMCEL** y **EDATEL** hubieran empaquetado tanto la instalación esencial de Facturación, Distribución y Recaudo como el servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos.

Manifiesta que **EDATEL** está cobrando a **COMCEL** por el servicio de la instalación esencial de Facturación, Distribución y Recaudo, de conformidad con lo previsto en el inciso segundo del artículo 2 de la Resolución CRC 3096 de 2011 (es decir, sin superar el tope allí establecido), mientras que el servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos, por estar pactado de

<sup>2</sup> Expediente Administrativo 3000-4-2-415. Folios 182 a 204.

<sup>3</sup> "ARTÍCULO 308. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN Y VIGENCIA. El presente Código comenzará a regir el dos (2) de julio del año 2012. Este Código sólo se aplicará a los procedimientos y las actuaciones administrativas que se inicien, así como a las demandas y procesos que se instauran con posterioridad a la entrada en vigencia. Los procedimientos y las actuaciones administrativas, así como las demandas y procesos en curso a la vigencia de la presente ley seguirán rigiéndose y culminarán de conformidad con el régimen jurídico anterior."

manera independiente, corresponde a un valor de \$1834.554.85 sin IVA fijo mensual<sup>4</sup>, precios 2012.

Según el recurrente, lo expuesto hasta aquí es concordante con lo establecido en la Resolución CRC 3647 de 2012 "Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión-OBI-de EDATEL S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones de acceso e interconexión" específicamente con respecto al numeral 3.2.4.1 de la misma relativo al Servicio adicional de "Atención de PQR", procediendo a citar textualmente lo indicado en dicha resolución.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC en este caso no pudo haber fijado el valor de \$132.19 para el servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos, sin pronunciarse expresamente sobre los fundamentos para ello y mucho menos aplicar un valor aislado sin tener en cuenta las condiciones del contrato de interconexión vigente entre las partes.

Así las cosas, el recurrente solicita a la CRC pronunciarse sobre el fundamento para haber modificado las condiciones contractuales pactadas por **COMCEL** y **EDATEL**, toda vez que no es suficiente señalar que el valor fijado en la resolución recurrida para el servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos se hizo conforme al documento de respuestas a comentarios de un proyecto regulatorio, desconociendo que este servicio fue contratado por la partes de manera independiente.

Por todo lo anterior el recurrente solicita a la CRC revocar el artículo 2 de la Resolución CRC 3880 de 2012, negar en su totalidad las peticiones de **COMCEL** y confirmar como aplicables y vigentes, las condiciones de remuneración del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos establecidas en el Contrato de Acceso, Uso e Interconexión No. 7956 de 2004, Anexo No.2, Cláusula 4, numeral 2.

### Consideraciones de la CRC

Con respecto a lo manifestado por el recurrente, se advierte que la CRC en la resolución recurrida nunca desconoció las condiciones contractuales pactadas por las partes relativas al servicio de la instalación esencial de Facturación, Distribución y Recaudo y del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos; por el contrario, desde un inicio y antes de entrar a pronunciarse sobre la metodología aplicable para la solución de la divergencia presentada y por ende, para la fijación del valor del servicio adicional, la CRC en la resolución recurrida procedió a analizar las condiciones contractuales vigentes entre **COMCEL** y **EDATEL**<sup>5</sup>, especialmente de aquellas establecidas en la Cláusula Cuarta del Anexo 2 del Contrato de Acceso, Uso e Interconexión, para efectos de determinar si era o no aplicable lo dispuesto en el artículo 2 de la Resolución CRC 3096 de 2011, con respecto a los topes regulatorios allí previstos.

Fue a partir del análisis de las condiciones contractuales entre **COMCEL** y **EDATEL**, que la CRC concluyó que la remuneración del servicio de la instalación esencial de Facturación, Distribución y Recaudo y del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos fue pactada de manera independiente por lo tanto, la solicitud de **EDATEL** relativa a que la CRC deje sentada expresamente tal situación, ya fue atendida de manera expresa en la resolución recurrida.

Efectivamente, la CRC analizó la regulación vigente establecida en la Resolución CRC 3096 de 2011<sup>6</sup>, para efectos de determinar si la misma resultaba aplicable o no a la relación de acceso, uso e interconexión vigente entre **COMCEL** y **EDATEL**, en cuanto al tope establecido en el inciso tercero del Artículo 2 de la referida resolución, para la provisión de la instalación esencial de Facturación, Distribución y Recaudo y del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos por parte de **EDATEL** a **COMCEL**, es decir, si se configuraban los supuestos fácticos y jurídicos que dieran paso a la aplicación a la regulación en comento.

De la revisión de lo dispuesto en el artículo antes referenciado y, como se mencionó en la resolución recurrida, se identificó que el supuesto para la aplicación del tope establecido para la remuneración de la instalación esencial de facturación distribución y recaudo y gestión

<sup>4</sup> Expediente Administrativo 3000-4-2-415. Folio 186.

<sup>5</sup> Folio 10 de la Resolución CRC 3880 de 2012

<sup>6</sup> "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"

operativa de reclamos, recae en que las partes fijen un **valor de remuneración conjunto** para dichos servicios.

No obstante, y en la medida en que la controversia sometida a conocimiento de la CRC por parte de **COMCEL** versaba sobre las condiciones de remuneración del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos, la CRC partió de los estudios y análisis que precedieron la expedición de la citada regulación y tomó como parámetro objetivo de referencia el valor de \$ 132.19 por factura, en la medida en que es el único valor de referencia que ha sido validado frente a los criterios de costos eficientes más utilidad razonable, y que fue analizado a profundidad en el documento de respuesta a comentarios al proyecto *"Por el cual se establece el valor tope para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo"*.

De esta forma, no es cierto, como parece entenderlo el recurrente, que la CRC haya procedido a la aplicación directa del tope establecido en el artículo 2 de la Resolución CRC 3096 de 2011; la CRC al dirimir la divergencia suscitada aplicó una metodología de costeo analizada y validada con la industria que reconocía criterios de costos eficientes más utilidad razonable, para la remuneración por factura, del servicio de gestión operativa de reclamos.

Ahora bien, con respecto a la referencia que hace el recurrente sobre la Resolución CRC 3647 de 2012 a través de la cual la CRC aprobó el contenido de la Oferta Básica de Interconexión - OBI- de EDATEL S.A. E.S.P. y se fijaron las condiciones de acceso e interconexión, específicamente con relación al aparte en que se mencionan las condiciones del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos, es preciso señalar que la resolución recurrida no se aparta en lo absoluto de los términos y condiciones allí aprobados, todo lo contrario, en el numeral 3.2.4.1 de la resolución en comento se advirtió que la CRC aprobaba la OBI de **EDATEL** sometida a su consideración, bajo el entendido que la misma incluía la oferta **conjunta** del servicio de facturación, distribución y recaudo y gestión operativa de reclamos:

*"Así las cosas, los valores asociados a la remuneración de dicho servicio adicional, en caso de que el mismo sea requerido de manera separada a la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, serán objeto de negociación en cada caso particular observando siempre el criterio de costos eficientes. (...)"*

*En todo caso, es importante anotar la CRC entiende que en la OBI de **EDATEL** se ofrece **tanto el servicio de facturación distribución y recaudo de manera independiente como conjuntamente con el servicio de Gestión Operativa de Reclamos, valores regulados por la Resolución CRC 3096 antes mencionada.**"*  
(resaltado fuera de texto)

Al respecto, vale la pena tener en cuenta que bajo lo dispuesto en la OBI de **EDATEL** actualmente vigente, dicho proveedor ofrece tanto de manera independiente el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, como conjuntamente con el servicio de facturación, distribución y recaudo, situación ésta última regulada según los valores definidos en la Resolución CRC 3096 de 2011, lo cual evidencia claramente que aún cuando la decisión recurrida no fue adoptada con base en lo establecido en la OBI de **EDATEL**, ésta se encuentra acorde con lo aprobado en la mencionada OBI.

De lo expuesto hasta aquí se concluye que la CRC en la resolución recurrida i) no desconoció las condiciones contractuales vigentes pactadas por las partes, ii) no dio aplicación al artículo 2 de la Resolución CRC 3096 de 2011 al caso concreto por ser improcedente, iii) tomó como fundamento para resolver la controversia uno de los antecedentes administrativos que precedieron la expedición de la Resolución CRC 3096 de 2011, esto es el documento de respuestas a comentarios del proyecto regulatorio que culminó con la citada resolución, en la medida en que a partir de allí se logró establecer el valor correspondiente al servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos orientado a costos eficientes y que para el caso concreto es el único parámetro objetivo de referencia al alcance de la CRC para resolver la controversia sometida a su conocimiento y iv) no se desconocieron las condiciones de la OBI de **EDATEL** aprobada por esta Comisión.

Por los argumentos expuestos, el presente cargo no está llamado a prosperar.

### 3. ARGUMENTOS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO POR COMUNICACIONES COMCEL

**COMCEL** sustenta el recurso de reposición interpuesto con fundamento en las razones que se resumen a continuación:

#### 3.1 Sobre la devolución del servicio de enlaces de transmisión entre nodos de interconexión.

Frente a este punto, la recurrente manifiesta que la CRC desconoció en el acto recurrido la facultad prevista en el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 que señala que es función de la CRC *"Resolver las 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."*

Adicionalmente, menciona que el artículo 33 de la Resolución CRC 3101 de 2011, consagró la posibilidad de negociación de instalaciones no esenciales con observancia de los principios establecidos en la citada resolución, entre ellos el de Libre y Leal Competencia<sup>7</sup>, que en este caso puede estar vulnerado, en la medida en que la provisión del servicio de transmisión está siendo obligatoria para asegurar la interconexión entre las redes de **COMCEL** y **EDATEL** en los departamentos de Sucre y Santander.

La recurrente trae a colación que **EDATEL** en su Oferta Básica de Interconexión incluyó la prestación del servicio adicional denominado "Servicio de Transmisión" y en la Resolución CRC 3674 de 2012<sup>8</sup>, sobre el particular la CRC señaló que con respecto a esta facilidad adicional, el proveedor **EDATEL** está obligado a su provisión cuando de manera voluntaria la requiera el proveedor solicitante. En este orden de ideas, aun cuando **EDATEL** provea el servicio de transmisión, no puede obligar a **COMCEL** a mantener el mismo, en los términos de la Resolución de aprobación de la OBI de **EDATEL**, antes citada.

En consecuencia, al existir una controversia entre las partes en este caso, la CRC debe pronunciarse de fondo sobre la misma, como quiera que la misma afecta la ejecución del contrato de interconexión e incluso la misma regulación ha hecho un desarrollo normativo de la provisión de instalaciones no esenciales.

Sumado a lo anterior, la recurrente reitera su solicitud a la CRC para que en virtud de lo dispuesto en el artículo 39 de la Resolución CRC 3101 de 2011<sup>9</sup>, proceda a autorizar la modificación forzada de los Otrosí suscritos con **EDATEL** con respecto a las interconexiones de los departamentos de Sucre y Santander, para efectos de que **EDATEL** acepte la devolución del servicio de transmisión prestado a **COMCEL**.

Finalmente, frente a este punto la recurrente afirma que el servicio de transmisión prestado por **EDATEL** a **COMCEL**, excede el valor cobrado en el mercado por otros proveedores, pues **EDATEL** cobra a **COMCEL** un valor mensual de \$4.280.730 por cada enlace E1, mientras que otros proveedores como COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, por el mismo servicio cobra la suma de \$2.100.000, por lo tanto los precios de **EDATEL** en este caso le generan a **COMCEL** un sobrecosto injustificado que no está obligado a mantener, en la medida en que puede proveerse de este servicio a precios que obedezcan a costos eficientes. Como fundamento de lo anterior, la recurrente anexó copias de cotización del servicio de transmisión de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES y de las facturas generadas por **EDATEL** por concepto del servicio de transmisión para la interconexión en los departamentos de Sucre y Santander<sup>10</sup>.

<sup>7</sup> Artículo 4, numeral 4.1 Resolución CRC 3101 de 2011

<sup>8</sup> "Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión -OBI- de **EDATEL S.A. E.S.P.** y se fijan las condiciones de acceso e interconexión."

<sup>9</sup> ARTÍCULO 39. MODIFICACIÓN FORZADA DE LOS ACUERDOS DE ACCESO Y/O INTERCONEXIÓN Y DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRE Y FIJACIÓN DE CONDICIONES

Durante el período de ejecución del acuerdo de acceso y/o de interconexión, o la vigencia del acto administrativo que impuso la servidumbre o la fijación de condiciones, la CRC, de oficio o a petición de parte de conformidad con lo previsto en el Título V de la Ley 1341 de 2009, puede revisar o modificar las condiciones existentes e imponer nuevas obligaciones a las partes.

<sup>10</sup> Expediente Administrativo 3000-4-2-415. Folios 187 a 196.

### Consideraciones de la CRC

En relación con lo expuesto por la recurrente en este cargo, se considera importante aclarar en primer lugar que la CRC en el acto administrativo recurrido no desconoció la función de solución de controversias establecida en el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009. Al respecto, debe recordarse que en el acto objeto de revisión la CRC manifestó expresamente que resultaba procedente la intervención regulatoria incluso tratándose de un servicio adicional siempre y cuando en la actuación administrativa se constatará que las condiciones pactadas no responden a principios y obligaciones regulatorias como sería el caso del establecimiento de precios o valores de remuneración contrarios a criterios de costos eficientes, o cuando dichas condiciones constituyen barreras a la competencia que dificulten, obstruyan o distorsionen el funcionamiento eficiente de los mercados mayoristas o minoristas.

No obstante, como se mencionó en la resolución recurrida, en el caso concreto, no se presentaron los presupuestos que justifiquen la intervención de la CRC, pues **COMCEL** únicamente puso de presente su **mera voluntad** de sustraerse de su obligación de usar la capacidad de transmisión contratada con **EDATEL**, como quiera que desea contratar la misma capacidad con otro proveedor, aduciendo en su favor que el contrato no incluye cláusulas de exclusividad, limitación o prohibición al cambio de proveedor de transmisión, sin mayor justificación al respecto, que diera paso a la intervención regulatoria de la CRC.

En este orden de ideas, no puede entenderse el alcance de las facultades regulatorias de la CRC para resolver controversias y fijar las condiciones de acceso, uso e interconexión entre proveedores de manera tal, que cada vez que éstos quieran apartarse de las condiciones contractuales libremente pactadas entre sí, acudan a la CRC para que en sede de solución de controversias, sea el regulador quien los exonere del cumplimiento de los contratos sin justificación alguna para ello.

Es importante dejar sentado que, la controversia entre las partes en este caso no estaba referida a la devolución de enlaces de interconexión para efectos del dimensionamiento de la misma o el pago de cargos de acceso, sino referida a la terminación, por iniciativa de **COMCEL**, del acuerdo para que ésta acceda y use la capacidad de transmisión provista por **EDATEL**, de conformidad con el contrato.

Adicionalmente, se advierte que no es esta entidad, sino el juez del contrato, el llamado a determinar si el hecho de que en el mismo no se hubieren incluido cláusulas de exclusividad, limitación o prohibición al cambio de proveedor de transmisión, autoriza a **COMCEL** a apartarse de las obligaciones adquiridas con **EDATEL** en cuanto al uso y remuneración de la capacidad de transmisión contratada. .

De otra parte, con respecto a la cotización y facturas allegadas por la recurrente, para efectos de evidenciar que el servicio de transmisión provisto por parte de **EDATEL** supera los precios ofrecidos por otros proveedores por concepto del mismo servicio, cabe señalar que **COMCEL** desde un inicio, no manifestó que la controversia fuera relativa al precio de este servicio adicional, pues como se encuentra probado en la presente actuación administrativa, este último proveedor siempre señaló que su intención era devolver el servicio a **EDATEL** argumentando que no existía una cláusula de exclusividad en el contrato e incluso la prohibición de cláusulas a perpetuidad, más no porque no se encontrara conforme con los precios pactados en el contrato.

Sobre este punto, se advierte que desde la etapa de negociación directa entre las partes y según la documentación allegada por las mismas a la presente actuación administrativa, se encuentra probado que desde un inicio, tanto en el marco del Comité Mixto de Interconexión como en las comunicaciones surtidas entre las representantes legales, la divergencia con respecto a la devolución de los enlaces de transmisión suscitada por **COMCEL**, no obedecía a razones de precio, sino como ya se ha anotado anteriormente, a su voluntad de no continuar con el servicio de transmisión provisto por **EDATEL**, por otras razones diferentes.

En este orden de ideas, en la medida en que uno de los puntos en divergencia delimitados en la resolución recurrida era frente a la devolución pura y simple del servicio de transmisión, sin referencia alguna a la supuesta inconformidad de **COMCEL** frente al precio de este servicio, mal puede ahora este proveedor pretender modificar o extender el alcance de la controversia en sede de reposición, pues frente al aspecto del precio del servicio adicional de transmisión, no se encuentra siquiera evidencia del agotamiento del plazo de negociación directa previsto en

el artículo 42 de la Ley 1341 de 2009, pues, como antes se anotó, durante todo el proceso de negociación directa el debate recayó sobre el interés de **COMCEL** de devolver los enlaces de transmisión a los que se ha hecho referencia, sustentándose en que no existe cláusula de exclusividad en el contrato y que las cláusulas a perpetuidad se encuentran prohibidas. En consecuencia, la CRC no puede en este caso pronunciarse sobre otros aspectos ajenos a la controversia sometida a su consideración, mucho menos cuando sobre los mismos no se han agotado los requisitos legales antes señalados que habilitan y/o dan paso a la intervención de la CRC con respecto a su facultad de resolver controversias.

Por los argumentos expuestos, el presente cargo no está llamado a prosperar.

### 3.2 Sobre las condiciones de remuneración del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos

La recurrente solicita a la CRC corregir el valor establecido en el artículo 2 de la Resolución CRC 3880 de 2012 correspondiente a \$132.19 por concepto del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos pues el mismo corresponde a precios 2010, y establecer en su lugar el valor de \$127.76, el cual corresponde a precios de 2011 según se desprende del documento de respuestas a comentarios del proyecto regulatorio "*Por el cual se establece el valor tope para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo*", o simplemente ordenar a **EDATEL** dar cumplimiento a la Resolución CRC 3096 de 2011, a partir del 19 de julio de 2011 en la medida en que este último proveedor presta de manera conjunta los servicios de instalación esencial de Facturación, Distribución y Recaudo y el servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos y, por lo tanto, no puede desconocer los topes regulados por la CRC para tal efecto.

Sobre esto último, la recurrente solicita a la CRC aclarar la resolución recurrida en el sentido de indicar que **EDATEL** debe dar cumplimiento a la Resolución CRC 3096 de 2011 a partir del 19 de julio de 2011, fecha de entrada en vigencia de esta última resolución y, en consecuencia, ordenar a **EDATEL** la devolución inmediata de los valores en exceso cobrados a **COMCEL** desde esta fecha, por concepto del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos.

Finalmente, la recurrente reitera su solicitud a la CRC para que esta última de traslado al Ministerio de TIC sobre el incumplimiento de **EDATEL** de la regulación vigente, en la medida en que este proveedor ha desconocido y superado los topes establecidos por la regulación vigente para el servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos.

### Consideraciones de la CRC

Con respecto a la solicitud de corrección del valor fijado en el artículo 2 de la resolución recurrida para el servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos, en razón a que este valor corresponde a precios para el año 2010 cabe señalar que se procederá a la aclaración requerida por la recurrente, en el sentido de identificar que el valor de \$132.19 asociado a la remuneración del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos corresponde a precios 2010, valor que ajustado en los términos definidos en la Resolución CRC 3096 de 2011, corresponde a \$127,76 para el año 2011<sup>11</sup>, y \$ 126,01 para el año 2012, en consecuencia, dicho valor deberá ser actualizado según lo dispuesto en el último inciso del artículo 2 de la Resolución CRC 3096 de 2011, esto es actualizaciones anuales haciendo uso del IAT a partir del 1 de enero de 2012.

Frente a los demás argumentos de la recurrente debe reiterarse lo expuesto sobre este particular en el análisis de los cargos formulados por **EDATEL** en el sentido de mencionar que en el caso concreto **no procede la aplicación directa** de lo dispuesto en la Resolución CRC 3096 de 2011, toda vez que el asunto bajo divergencia se generó porque las condiciones establecidas por **COMCEL** y **EDATEL** no remuneran de manera conjunta la instalación esencial de facturación, distribución, recaudo y el servicio de gestión operativa de reclamos. No obstante ante la divergencia presentada, la CRC procedió a la solución de la misma con base en los criterios y análisis técnicos desarrollados para costear el servicio adicional de gestión operativa de reclamos con base en criterios de eficiencia y utilidad razonable.

Por lo anteriormente expuesto, la CRC también debe reiterar que en el presente caso no encuentra razones que justifiquen la remisión de la presente actuación administrativa al

<sup>11</sup> Tabla 13. Documento de Respuestas a Comentarios del proyecto regulatorio "*Por el cual se establece el valor tope para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo*" Página 25.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por el presunto incumplimiento de **EDATEL** de la regulación vigente prevista en la Resolución CRC 3096 de 2011, toda vez que, como ya se mencionó el caso bajo análisis no implicó la aplicación directa de lo dispuesto en la referida resolución, por no cumplirse los supuestos de hecho previstas en la misma para ello. Lo anterior, sin perjuicio de que **COMCEL** libremente pueda solicitar ante el citado Ministerio, que en ejercicio de sus competencias de vigilancia y control, adelante la actuación administrativa correspondiente para determinar si para el caso concreto se presentó incumplimiento o violación de la regulación, por parte de **EDATEL** en los términos del numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Por los argumentos expuestos, el presente cargo no procede.

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

**Artículo 1º.** Admitir los recursos de reposición interpuestos por **EDATEL S.A. E.S.P.** y **COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A.** respectivamente contra la Resolución CRC 3880 del 10 de agosto de 2012.

**Artículo 2º.** Acceder parcialmente a las pretensiones de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A.** en el sentido de aclarar que el valor establecido en el artículo 2 de la Resolución CRC 3880 del 10 de agosto de 2012, corresponde a CIENTO VEINTISEIS PESOS (\$126,01) para el año 2012 y que dicho valor debe ser actualizado según lo dispuesto en el último inciso del artículo 2 de la Resolución CRC 3096 de 2011, esto es actualizaciones anuales haciendo uso del IAT.

**Artículo 3º.** Confirmar en sus demás partes la Resolución CRC 3880 del 10 de agosto de 2012, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

**Artículo 4º.** Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A., EDATEL S.A. E.S.P.** y de **INFRACEL S.A. E.S.P.** o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma no procede recurso alguno por encontrarse agotada la vía gubernativa.

Dada en Bogotá D.C., a los **24 DIC 2012**

### NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

  
**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente

  
**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo

C.C. Acta 840 19/10/2012

S.C. Acta 276 1/11/2012

Proyecto: 3000-2-37

LMDV/GLC