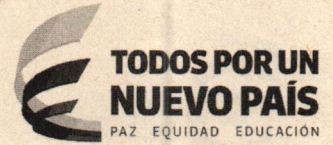




Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2018.08.22 09:34:34 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



Rad. 2018302263
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC	
Radicación :	*2018527866*
Fecha :	22/08/2018 3:17:30 P. M.
Proceso :	4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
Destino :	
Asunto :	Consulta en relación con la facturación electrónica.



REF. Consulta en relación con la facturación electrónica.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2018302263, en la cual nos pone en conocimiento sobre sus inquietudes en relación con la facturación electrónica y su relación con la Resolución 5111 de 2017 y la Resolución 5198 de 2017.

Con el fin de orientarle frente a su consulta, a continuación, nos permitimos precisar algunas generalidades en relación con las disposiciones regulatorias que ha expedido la CRC en relación con esta medida a lo largo del tiempo.

Primero, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC 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"*. (subrayado fuera de texto)

De igual forma, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 22 de la ley antes citada, 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”, así como “definir las instalaciones esenciales”.

En ese sentido, la Resolución CRT 087 de 1997 en su artículo 4.2.2.8, estableció 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. Así, la remuneración de estas instalaciones esenciales se debe establecer de conformidad con el criterio de costos eficientes.

De igual forma, 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”*, estableció una metodología de auto imputación basada en criterios objetivos y no discriminatorios 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 servicio facturadores como para los solicitantes.

En desarrollo de los 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.

Posteriormente, la CRC expidió la Resolución 3096 del 15 de julio de 2011, cuyo artículo 2 determinó el valor máximo de remuneración asociado a la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo por factura, precio que incluye la remuneración de tal instalación esencial, así como su respectiva utilidad. A su vez, esta resolución estableció un valor de remuneración conjunto máximo para la instalación esencial de facturación, distribución, recaudo y para el servicio de gestión operativa de reclamos por factura, precio que incluye la remuneración de la instalación esencial y el servicio adicional mencionados, así como su respectiva utilidad.

Adicionalmente, la CRC expidió la Resolución CRC 5198 de 2017 en la que se precisó el valor tope de remuneración asociado a la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo regulados, sin IVA.

Una vez especificado lo anterior, esta Comisión le informa que las disposiciones contenidas en la Resolución 5198 de 2017 comprenden la definición de un valor tope de remuneración asociado a la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo por factura, precio que incluye la remuneración de tal instalación esencial, así como su respectiva utilidad y, además, que comprende aún los casos en los que la facturación es electrónica.

Así mismo, en virtud de los antecedentes normativos descritos la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de la gestión operativa de reclamos se estableció de conformidad con el criterio de costos eficientes, y que este criterio está definido desde la Ley 1341 de 2009, observa esta Comisión que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones facturadores deberán tener en cuenta que los costos totales de facturación agregan los rubros que componen tal costo y entre los que se podría tener, entre otros, aquellos costos causados en virtud de la tercerización de servicios de impresión, distribución y/o recaudo, en los casos en los que estos se tercerizan.

Por otro lado, le informamos que la Resolución CRC 5111 de 2017 establece los criterios que debe cumplir la facturación por la prestación de servicios. Tales requerimientos deben observarse sin importar si la facturación es electrónica o física, de manera que siempre se pueda garantizar la debida información al usuario. En ese sentido, los artículos 2.1.13.1. y 2.1.13.2. de la sección 13 de la mencionada resolución establecen:

"Artículo 2.1.13.1. Factura de servicios. El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado:

- a) Unidad de consumo y su precio;
- b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio);
- c) Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte;
- d) Fecha de pago oportuno;
- e) Valor pagado en factura anterior;
- f) Servicios adicionales;
- g) Sumas que debe y los intereses causados;
- h) Medios de atención al usuario. En relación con oficina física, se informará la más cercana a la dirección suministrada por el usuario;
- i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de telefonía e internet; y la Autoridad Nacional de Televisión, si se trata del servicio de televisión;
- j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta.

Cuando el usuario tenga un plan diferente a consumo ilimitado; adicional a lo anterior encontrará en su factura:

- i. Unidades incluidas en el plan.
- ii. Precio de cada unidad adicional al plan.
- iii. Adicionalmente para los servicios de telefonía fija de larga distancia y larga distancia internacional (para cada llamada): fecha y hora, número marcado, duración, precio total y ciudad de destino.

Quando el usuario consuma SMS en su factura encontrará el valor total del consumo, su precio unitario (si estos no hacen parte de un paquete) y el número de SMS cobrados en el periodo de facturación. Sólo podrán facturarse aquellos SMS de los cuales se tenga confirmación de recibo en la plataforma de la red de destino.

Quando el usuario contrate la prestación de contenidos y aplicaciones, en su factura encontrará de manera separada el cobro de los mismos y la relación de la siguiente información: clase de servicio prestado, fecha y hora, nombre del prestador del servicio, número o código corto utilizado y valor a pagar.

Quando el usuario realice consumos bajo las modalidades Pague por Ver (PPV) o video por demanda -VOD-, encontrará en su factura la fecha y hora en que realizó cada uno de ellos.

Quando el usuario adquiera servicios adicionales que tengan costo, su precio debe aparecer por separado en la factura.

En caso de que le sean aplicados, el usuario encontrará en su factura los montos correspondientes a los subsidios.

Artículo 2.1.13.2. Entrega de la factura. *El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago.*

Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa de la facturación detallada de periodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, máximo 1 vez en cada periodo de facturación.

El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente.

Quando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej.: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos de facturación siguientes.

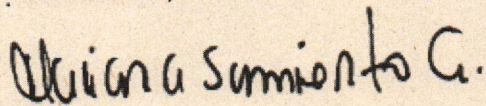
Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación. En este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses."

Por último, aunque el ámbito de aplicación de la Resolución CRC 5198 de 2017 sí abarca los casos de facturación electrónica, la CRC evalúa adelante un ejercicio permanente de impacto normativo

posterior a la expedición de la regulación, con lo cual, le informamos que en cualquier momento la Comisión podrá formular proyectos regulatorios que tengan como fin revisar las condiciones de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de la gestión operativa de reclamos.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Jhan Camilo Pulido Rodríguez
Revisado por: Juan Pablo Vásquez