



Bogotá, D.C. Mayo 23 de 2011.

Doctor  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo  
**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES -CRC-**  
Carrera 13 No. 28-01 piso 8  
Ciudad

**Asunto: Proyecto Regulatorio Facturación, Distribución y Recaudo en el marco de revisión de las Ofertas Básicas de Interconexión "Por la cual se establece un valor tope para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, y se establecen otras disposiciones"**

Respetado doctor Lizcano,

En atención a la publicación de la Propuesta Regulatoria y del Proyecto de Resolución que tiene por objetivo definir un precio tope regulado para la instalación esencial de Facturación, Distribución y Recaudo en el marco de revisión de las Ofertas Básicas de Interconexión, Colombia Móvil presenta sus respectivos comentarios.

Tal y como se lo hemos manifestado a la CRC en otras instancias, Colombia Móvil ha considerado que la definición de un valor objetivo que oriente la instalación esencial en mención, a los verdaderos costos de prestación e infraestructura utilizada por los operadores que la prestan, puede convertirse en un verdadero factor de competencia, así como de paso, corregir la evidente distorsión de precios que se está presentando. Por ello consideramos acertado este nuevo estudio regulatorio y la fijación de un tope regulatorio, dada la presencia precisamente de las distorsiones de precios, no obstante la expedición de la Resolución 2583 de 2010.

Sin embargo, consideramos necesario realizar algunos comentarios en especial sobre la exclusión que hace el proyecto, de la instalación adicional de gestión operativa de reclamo en adelante (GOR), elemento que sí había sido objeto de regulación por parte de la CRC hasta este momento, no sólo por la regulación general [Resolución CRC 2583 de 2010] sino también por la definición de conflictos particulares entre operadores<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Resolución 2979 de 2010, Resolución 2980 de 2010, Resolución 2981 de 2010, Resolución 2982 de 2010, Resolución 2983 de 2010, Resolución 2984 de 2010, Resolución 2985 de 2010, Resolución 2986 de 2010, Resolución 2987 de 2010, Resolución 2988 de 2010, Resolución 2989 de 2010, Resolución 2990 de 2010 y Resolución 2991 de 2010,



Tal y como lo demostraremos en adelante, la GOR hace parte no sólo del costeo de la instalación esencial en mención, sino que de no regularse puede constituirse en un apalancamiento por fuera de costos para los operadores, imponiendo por ese hecho una barrera a la efectiva competencia, que es precisamente el objetivo que la regulación ha tratado de evitar desde la expedición de la Resolución CRC 2583 de 2010, en cuanto a la instalación esencial en mención.

Así mismo, y como lo ha podido denotar la CRC tras la expedición de la Resolución CRC 2583 de 2010, los operadores obligados, reportaron diversos valores sobre la instalación esencial y la GOR<sup>2</sup>, que en algunos casos no se soportaron en los costos e infraestructura que ella vincula en cada operación y por ello es que el regulador prosiguió tras su expedición con la etapa de monitoreo de que trata el artículo 10 de la Resolución CRC 2583 de 2010, sobre esos operadores. Valga mencionar que Colombia Móvil no ha sido afecto a esa etapa de monitoreo.

Ahora bien, con la finalidad de realizar los comentarios sobre la propuesta regulatoria en cita, Colombia Móvil requiere hacer un repaso de los objetivos emprendidos por la Resolución CRC 2583 de 2010.

## 1. Resolución CRC 2583 de 2010.

El objetivo principal de la metodología dispuesta por la CRC en el año 2010, era realizar un análisis de los costos de facturación y GOR de las empresas y la incidencia que estos puedan tener en la promoción de la competencia con fundamentos de eficiencia, ello con la finalidad de evitar o eliminar posibles barreras, objetivo que a razón de la CRC se traduciría en la protección de los derechos de los usuarios, para lo cual el regulador se planteó establecer una metodología que otorgara tanto a la CRC como a los operadores una herramienta de definición del valor de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo así como de GOR.

En razón a ello la CRC estableció un criterio objetivo de tal suerte que la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como el servicio adicional de gestión operativa de reclamos (GOR), *no involucraran subsidios de facturadores a solicitantes, ni el caso contrario.* (Documento de Análisis 2011)

De hecho la Regulación CRC 2583, encontraba su fundamento en los propios objetivos y principios de la Ley 1341 de 2009, pues tal y como lo define el artículo 2 de la Ley General de TIC, en adelante la LGTIC, 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 además el Estado debe promover el óptimo aprovechamiento de los recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia en beneficio de los usuarios. Principio que se desarrolla en la regulación general y particular que debe expedir la CRC, en cumplimiento del

---

<sup>2</sup> Según da cuenta el documento de Análisis 2011





numeral 3 del artículo 22, y la definición de las instalaciones esenciales de conformidad con el numeral 6 del mismo artículo 22 de la LGTIC.

Facultades que se encuentran perfectamente relacionadas con la definición de los valores de la gestión operativa de reclamos GOR, tal y como lo disponen los artículos 2.1, 4.2.1.1., y 4.2.1.10 de la Resolución CRT 087 de 1997, al encontrarse directamente relacionada con la facilidad de interconexión y depender de la instalación de facturación, gestión y reclamo.

Valga la pena reiterar en este punto que la Resolución CRC 2583 de 2010, no incluía caprichosamente la instalación adicional de Gestión Operativa de Reclamos sino que precisamente fundamentaba esta decisión en que la CRC si tenía competencias para revisar las condiciones de prestación de la misma, y que la misma hacia parte de las condiciones que debía definir la CRC al respecto manifestó la propia CRC en el año 2010 que *“Por otra parte, también debe aclararse que el hecho de que la **gestión operativa de reclamos** no sea una instalación esencial, no implica que el regulador no pueda analizar y revisar las condiciones asociadas a la misma en el marco de las Ofertas Básicas de Interconexión y así diseñar para el efecto una metodología o herramienta de valoración objetiva. En este punto, debe recordarse que la provisión de las instalaciones no esenciales y de los servicios adicionales debe atender a criterios de costos eficientes más utilidad razonable, tal como lo disponen los artículos 4.2.2.8 y 4.2.1.10 de la Resolución CRT 087 de 1997, los cuales al hacer referencia a los precios por remuneración de las instalaciones esenciales y de los servicios adicionales, disponen que “La remuneración por el arrendamiento de las instalaciones esenciales se establecerá de conformidad con el criterio de costo eficiente más utilidad razonable” y que “Los precios por la prestación de estos servicios y la provisión de las mencionadas instalaciones o espacio físico, deben estar orientados a costos más una utilidad razonable”, respectivamente<sup>3</sup>. (NFT)*

Por ello reiteramos en este acápite nuestra solicitud de que la CRC incluya la GOR dentro del análisis regulatorio en cita, para ahondar en ello en el capítulo 2 de este escrito sustentaremos desde la teoría económica la solicitud.

Finalmente tal y como lo mencionamos anteriormente tras la expedición de la Resolución CRC 2583 de 2010, la CRC inició una labor de monitoreo donde se corroboró que las diferencias entre los valores reportados por unos y otros [operadores] no estaba sustentada en criterios técnicos eficientes que justificaran plenamente la variabilidad de los resultados y que, por lo tanto, el problema de asimetría de información presente antes de la aplicación de la metodología no sólo seguía presente, sino que adicionalmente se agravaba por cuanto los valores reportados distaban considerablemente de los valores establecidos en los contratos. De esta manera, se encontró que el mecanismo de auto imputación basada en criterios objetivos y no discriminatorios redundó en una imputación de costos que no respondía a criterios de eficiencia<sup>4</sup>. (NFT)

<sup>3</sup> Documento de Análisis CRC Facturación y Recaudo y Gestión operativa de Reclamos 2010

<sup>4</sup> Documento de Análisis Facturación y Recaudo 2011





Labor de monitoreo que con el presente documento el sector puede informarse que concluyó con evidenciar tremendas diferencias en los precios de la instalación esencial de los operadores, sobre los cuales se surtió esa etapa de monitoreo, cuestión que ahondo aún más la desequilibrada situación que se presentaba antes de la expedición de la Resolución CRC 2583 de 2010.

## 2. Comentarios Particulares al proyecto de Regulación

Tras los hallazgos encontrados en el proceso que se abrió tras la expedición de la Resolución CRC 2583 de 2010, la CRC evidenció la necesidad de avanzar en la estructuración de una propuesta regulatoria que corrigiera 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 distributiva en procura de generar condiciones de competencia que beneficien al sector y a los usuarios.<sup>5</sup>

De acuerdo con lo expuesto Colombia Móvil realizó un análisis de los factores tenidos en cuenta por la CRC para establecer el valor tope, así como de aquellos criterios que hicieron que la CRC excluyera de la regulación la Gestión Operativa de Reclamos GOR, análisis que denotará la necesidad de modificación de ese precio tope y la inclusión del servicio adicional mencionado.

### 2.1. Las Instalaciones Esenciales en la Doctrina.

Según Pitofsky et al. (2002) la doctrina de instalaciones esenciales afirma que el propietario de una infraestructura básica puede tener incentivos a restringir su acceso a ella para monopolizar el mercado de productos minoristas cuyo proceso de producción precisa de dicha infraestructura. La Restricción puede darse tanto en el acceso físico como en el precio cobrado. Engel *et al.* (2001) la doctrina establece la existencia de una responsabilidad por parte de la empresa que controla la infraestructura básica, el autor considera ilegal blindar el acceso a la utilización de la “essential facility”. En consecuencia, la empresa dueña de la infraestructura debe compartir las infraestructuras con sus rivales en unos términos que sean justos para ambas partes.

De acuerdo con la teoría económica (García 2001) la imposición de medidas regulatorias sobre una instalación esencial se ve justificada por el hecho de que los competidores puedan estar imponiendo restricciones indebidas para su uso. Una situación parecida a la de las facilidades esenciales se da en aquellos servicios caracterizados por exhibir externalidades de red, donde si las condiciones técnicas y el cargo de interconexión no están normados, la firma dominante puede eliminar a los competidores (Spiller y Cardilli, 1998).

---

<sup>5</sup> Documento de Análisis Facturación y Recaudo 2011





Así mismo varias regulaciones internacionales (OMC) y supranacionales (CAN) han optado por definir un listado de instalaciones esenciales, en razón a la necesidad de interconexión.

De acuerdo con lo expuesto, resulta completamente claro la necesidad de regular el precio, acceso o calidad de instalaciones esenciales, cuando como sucede en el presente caso, los poseedores de la instalación a través del precio pueden perjudicar el efectivo acceso a ella o cuando no se justifican los precios cobrados a terceros. Y es en razón a estas consideraciones y otras de política competitiva que la LGTIC establece el mandato de que la CRC defina las condiciones de prestación sobre ella.

## 2.2. Análisis de las Variables del Tope Tarifario.

Como lo reseñamos anteriormente, la CRC expidió la Resolución 2583 de 2010, para definir una metodología que estableciera un valor de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como de la gestión operativa de reclamos.

En esta resolución, la CRC solicitó a los operadores de telecomunicaciones revelar los costos en que incurren en la gestión de facturación, distribución y reclamo, al igual que la rentabilidad esperada de los activos fijos dedicados a esta operación certificando esto último a través de firmas de revisoría fiscal, así mismo también impone a los operadores revelar los costos en que incurre los operadores en la gestión operativa de reclamos GOR. (Esta información se debió informar a la CRC por medio de las fórmulas que se encuentran en la resolución artículos 1 y 3).

Después del envío de la información de que trata la Resolución CRC 2583 de 2010, la CRC encontró que hay una alta heterogeneidad en los datos, por lo que determinó que las diferencias en los valores reportados por unos y otros no estaban sustentadas en criterios técnicos eficientes que justifiquen plenamente la variabilidad de los resultados, e incluso en algunos casos los valores reportados distaban considerablemente de los valores establecidos en contratos de interconexión previamente conocidos por la propia CRC. Valga mencionar que además los datos informados por algunos operadores incrementan el valor de la instalación de lo reportado en años anteriores a la CRC.

A raíz de la problemática presentada por la heterogeneidad de los datos, la CRC llegó a las siguientes conclusiones:

1. Teniendo en cuenta que el valor es significativamente superior al que se pactaba libremente, es claro que dicho costo no puede ser un referente de eficiencia ya que eso implicaría que los proveedores negociaban libremente valores por factura por debajo de sus costos, situación que iría en contra de la racionalidad económica de los mismos proveedores.
2. No hay ningún criterio o parámetro de la metodología dispuesta por la CRC en la resolución 2583 de 2010 que explique el sesgo de los valores hacia arriba, dado que no existen restricciones para el valor resultante.





3. El alto grado de volatilidad de la información reportada, representada en coeficientes de variación superior al 150%, hace indispensable analizar el grado de correlación de la información enviada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en relación con la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, así como identificar sus posibles causalidades, ya que se podría concluir que hay variables incluidas por algunos operadores que no tiene correlación con el modelo al que se quiere llegar.

La CRC decidió hacer uso de técnicas econométricas para encontrar el valor tope eficiente en la remuneración de facturación, distribución y recaudo pero el regulador se encontró con el problema que hay una gran heterocedasticidad a la hora de relacionar estadísticamente el costo neto de la provisión de la instalación esencial de facturación y sus respectivas unidades de medición. Por lo que para tales efectos se plantearon 2 modelos econométricos, uno haciendo uso de la información de equipos tecnológicos y otro haciendo uso de la información de líneas en servicio.

#### **Modelo 1 CRC Control de “Economías de escalas” a través de equipos Tecnológico**

En este modelo se relaciona el costo promedio por factura con una variable que mide, depuradamente, la participación de los activos fijos directamente relacionados con infraestructura tecnológica dentro de los activos fijos relacionados con la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo que fueron remitidos a la Comisión por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

Donde se genera la variable  $Equi/Act$ , definida como la proporción de activos tecnológicos dentro de los activos fijos reportados por los proveedores de redes y servicios. La cual se valida con la información otorgada en la Resolución 2583 de 2010.

C	6.879805	0.14603	47.11228	0
LOG(EQUIP/ACT)	-0.860261	0.287668	-2.990467	0.0075
R-squared	0.320042	Mean dependent var		7.136875
Adjusted R-squared	0.284254	S.D. dependent var		0.639418
S.E. of regression	0.540958	Akaike info criterion		1.699444
Sum squared resid	5.560085	Schwarz criterion		1.798923
Log likelihood	-15.84417	F-statistic		8.942893
Durbin-Watson stat	2.203918	Prob(F-statistic)		0.007519
<b>White Heteroskedasticity T.</b>				
F-statistic	0.91466	Probability		0.418487
Obs*R-squared	1.93732	Probability		0.379591

Tomado del Documento de Análisis CRC 2011

El modelo 1 de la CRC, arrojó un costo eficiente por facturación y recaudo de 687 pesos incluido impuestos y excluyendo el GOR, además determina que por el incremento de un punto porcentual (1%) en equipos de tecnología disminuye el costo



de facturación y recaudo en [REDACTED] y se realizó una prueba White con el fin de corregir la heterocedasticidad y conllevar a una hipótesis nula confiable.

**Modelo 2 de la CRC Control de economías de escalas a través de líneas en servicio.**

En este modelo se analiza el vínculo entre el costo medio por factura y la variable de escala, en este caso las líneas en servicio, a través del impacto que tiene la magnitud de registros asociados con terceros en la determinación de dicha escala tecnológica. A partir de los resultados, la CRC encontró un adecuado comportamiento del modelo términos de ajuste de estimación y además se obtiene errores de regresión homocedásticos. De hecho, la prueba de White establece que existe suficiente evidencia estadística para asumir que los errores son independientes de la magnitud de las variables exógenas.

Por otra parte, el hecho que los coeficientes de las variables LN(Reg.Sol/Reg.Tot) y LN (líneas), tengan el mismo signo y además sean similares en magnitud permite concluir que al medir el efecto de escala tecnológicos mediante las líneas en servicio, el impacto marginal de dicha escala en el dimensionamiento de la estructura de costos de facturación y recaudo ofrecidos a terceros, se obtiene como una proporción unitaria de la participación de los registros asociados con terceros, se obtiene como una proporción unitaria de la participación de los registro asociados con terceros dentro del total de registros administrativos por la participación de los registros asociados con terceros dentro del total de registro administrativo por la plataforma de facturación y recaudo. Más particularmente, la prueba de hipótesis de igualdad de coeficientes de las variables en mención es aceptada con una probabilidad del [REDACTED]

<b>Dependent Variable: LOG((CFYRTOT-CFYRIN)/FAC3)</b>				
Method: Least Squares				
Included observations: 21 after adjustments				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	9.847495	0.719451	13.6875	0
LOG(REG3/(REGIN+REG3))	-0.233436	0.085831	-2.71973	0.0146
LOG(LINEAS)	-0.255518	0.06633	-3.85224	0.0013
DD19	-2.714542	0.67338	-4.03122	0.0009
R-squared	0.618356	Mean dependent var		7.13688
Adjusted R-squared	0.551007	S.D. dependent var		0.63942
S.E. of regression	0.428454	Akaike info criterion		1.31238
Sum squared resid	3.120742	Schwarz criterion		1.51133
Log likelihood	-9.779966	F-statistic		9.18137
Durbin-Watson stat	1.391832	Prob(F-statistic)		0.00077
<b>White Heteroskedasticity</b>				
F-statistic	0.821041	Probability		0.57186
Obs*R-squared	5.466014	Probability		0.48557

Fuente: Información de los proveedores y cálculos de la CRC.

Tomado del Documento de Análisis CRC 2011





A la par de las estimaciones de la CRC y tomando en cuenta el valor integrado de GOR, pues como lo hemos explicado este depende de la instalación esencial, Colombia Móvil calculó las variables mencionadas encontrando que:

### Modelo de Colombia Móvil.

Las hipótesis del modelo son las siguientes:

**Hipótesis Nula del modelo:** Al aumentar en uno por ciento la infraestructura de activos fijos tecnológicos, disminuye el costo de la operación de facturación, distribución, recaudos y GOR.

**Hipótesis Alternativa del modelo:** Al aumentar en uno por ciento la infraestructura de activos fijos tecnológicos, aumenta el costo de la operación de facturación, distribución, recaudos y GOR.

El modelo que realizó Colombia Móvil utilizó las mismas técnicas regulatorias empleadas por la CRC es decir de mínimos cuadrados ordinarios, e incluso se tomaron las mismas variables del modelo 1 realizado por la CRC, es decir se generó la variable Equi/Act, definida como la proporción de activos tecnológicos dentro de los activos fijos de Colombia Móvil. La cual en este caso se valida con la información reportada por Colombia Móvil a la CRC.

Por parte de Colombia Móvil no se realizó el segundo modelo aplicado por la CRC, ya que para Tigo éste no refleja unos costos eficientes en la gestión de facturación y recaudo. Además que contábamos ya con los datos de los costos y rentabilidades esperadas de los activos fijos.

El modelo arrojó estos resultados. Se reitera que se tomaron en cuenta las infraestructuras propias de Colombia Móvil en la gestión.

**Dependent Variable:** LOG ((CFYR TOT-CFYRIN)/FAC3)

Method: Least Squares

Included Observations: [redacted] after adjustments

[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]







**FUENTES:** Datos de costos y de inversión de Colombia en el proceso de facturación y recaudo incluidos GOR

En este modelo se presentaron ■ observaciones, que hacen referencia a los ■ operadores a los que Colombia Móvil paga tanto facturación y recaudo como GOR.

Los GOR se incluyeron por las siguientes razones:

1. Precisamente por la heterogeneidad en las tarifas que pretenden cobrar los operadores por el servicio de gestión operativa de reclamos, el valor por este servicio debe estar incluido en la tarifa de facturación, distribución y recaudo para garantizar una tarifa justa y evitar que se cobre varias veces por el mismo servicio, lo anterior sucede por ejemplo en el caso en que los operadores pretenden recibir un cargo básico de cada operador al que le prestan el servicio de GOR aunque en la práctica no se haga gestión de reclamos de estos operadores.
2. El valor unitario que se obtuvo con base en el modelo econométrico presentado por la CRC, debe tener en cuenta que el valor unitario de la factura es en el peor de los casos pagado por dos operadores y por tanto no se debe imputar el 100% de éste a cada operador, lo anterior porque en una misma factura pueden haber llamadas a uno o más operadores distintos del prestador del servicio de facturación.
3. A la hora de costear el servicio de gestión de reclamos GOR, se debe tener en cuenta que en la mayoría de casos la infraestructura utilizada para atender estas solicitudes también está disponible para atender otros tipos de servicios tales como: cambios de número, cambios de dirección, cambios de plan, cancelación de plan, etc.

A este modelo se realizó un test de Breusch-Godfrey para eliminar el problema que se puede presentar de autocorrelación, y no se realizó una prueba White, debido a que los datos que tenía Colombia Móvil es decir los costos de facturación y de gestión de reclamos con los ■ operadores no generaban mucha dispersión entre ellos, por lo cual no se debe generar heteroscedasticidad.

Adicionalmente en la medida que las variables de este modelo son significativas, al realizar la prueba Breusch-Godfrey lleva a no rechazar la hipótesis nula, es decir que por un aumento porcentual de inversión en activos fijos tecnológicos, disminuye el costo en ■ unidades por facturación reclamos y PQR.

El costo de facturación, distribución y recaudo, incluida la GOR, con las estimaciones realizadas arrojó un valor de ■, lo cual sugerimos como un valor razonable como tope tarifario a la instalación esencial y al servicio adicional de GOR.

Cabe tener en cuenta que en este año 2011 la CRC determinó a través de la Resolución CRC 3012 de 2011 (en recurso) que una de las infraestructuras más



grandes del país la del OPSM MÓVIL se remuneraría con un valor de \$ 500 año 2011 para la instalación de facturación, distribución y recaudo así como del servicio de gestión operativa de reclamos.<sup>6</sup>

### 2.3. Análisis Artículos proyecto Regulatorio

**ARTÍCULO 1. DETERMINACIÓN DE UN TOPE REGULATORIO AL VALOR DE LA REMUNERACIÓN DE LA INSTALACIÓN ESENCIAL DE FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECAUDO EN LA OBI.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que provean a terceros la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, 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 facturación, distribución y recaudo, podrá ser superior a seiscientos ochenta y cuatro pesos con sesenta centavos (\$684,6) por factura, precio que incluye la remuneración de la instalación esencial, así como su respectiva utilidad y el IVA. Dicho valor podrá ser actualizado anualmente haciendo uso del IAT a partir del 1° de enero de 2012.

Tal y como lo hemos manifestado a lo largo de este escrito y lo justificamos tanto del lado de la teoría regulatoria como de los costos reportados por los operadores tras la expedición de la Resolución CRC 2583 de 2010, Colombia Móvil considera necesaria la inclusión del servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos dentro del tope regulado, *contrario sensu*, el problema que pretende remediar la CRC puede agravarse aún más, pues como lo pudo evidenciar el regulador los costos que trasladan los operadores a los interconectantes por este servicio resultan mayormente dispares que los costos de la instalación esencial en sí misma.

<sup>6</sup> Edicto del 14 de febrero de 2011. Resolución 3012 de 2011.



**Tabla 1. Resultados de implementación de la Resolución CRC 2583 de 2010**

PRS	C Fact y Rec	C. GOR	Utilidad	Valor total
PRS 1	3.575,28	13.594,05	197,12	17.366,45
PRS 2	1.241,84	837,90	146,32	2.226,07
PRS 3	1.924,69	2.026,95	584,59	4.536,23
PRS 4	1.713,88	113,97	2,52	1.830,37
PRS 5	1.605,94	4.467,14	503,96	6.577,03
PRS 6	485,63	700,78	35,07	1.221,48
PRS 7	2.017,27	1.070,58	375,96	3.463,82
PRS 8	542,55	64,78	222,45	829,78
PRS 9	1.043,01	446,36	180,26	1.669,62
PRS 10	749,92	670,24	5,18	1.425,35
PRS 11	594,24	60,25	10,28	664,77
PRS 12	1.864,94	1.382,92	356,59	3.604,45
PRS 13	1.210,23	1.592,94	20,88	2.824,05
PRS 14	1.012,29	362,22	1.337,13	2.711,65
PRS 15	2.307,08	1.164,36	363,08	3.834,52
PRS 16	2.799,32	5.663,68	294,32	8.757,31
PRS 17	1.733,46	547,78	82,80	2.364,04
PRS 18	1.427,34	724,16	0,73	2.152,23
PRS 19	288,26	116,82	4,67	409,76
PRS 20	851,93	129,10	88,10	1.069,14
PRS 21	2.359,42	1.158,53	577,27	4.095,21
PROMEDIO	1.492,79	1.756,93	256,63	3.506,35
DESV EST	813,46	2.986,15	307,02	3.671,04
Coef var	54,49	169,96	119,63	104,70

*Fuente: Información de los PRS y cálculos de la CRC.*

Sumado a los argumentos presentados Colombia Móvil, indagó en la incidencia propia de la Gestión operativa de Reclamos sobre la instalación esencial en comento y encontró que [redacted] de los reclamos presentados corresponden a negación de llamadas, y el [redacted] a desacuerdo con la tarifa cobrada, por tanto fácilmente se puede concluir que la gestión de reclamos está completamente asociada a los servicios de facturación prestados por los operadores y en esa medida la tarifa que éstos cobran por ese servicio debería tener en cuenta dicha gestión.

Al respecto es necesario repetir el concepto de instalación esencial el cual se basa en un elemento que es suministrado exclusivamente por o de manera predominante por un solo proveedor o por un número de proveedores y cuya sustitución con miras al suministro del servicio no sea factible en lo económico o en lo técnico. Desde el punto de vista de esta definición el servicio de GOR, se encuentra definido como una instalación esencial, puesto que el mismo va directamente vinculado con el servicio de facturación, distribución y recaudo, pues quien factura, es quien debe atender las quejas relacionadas con ese proceso, y remitir algunos casos al operador responsable del servicio que se está facturando. Dado que la gestión operativa de reclamos GOR está directamente relacionada con el servicio de facturación y que la misma no podría prestarse por un ente diferente, no es procedente dejar la gestión operativa de reclamos a la libre negociación, entre los proveedores de redes y servicios, sino por el contrario debería estar incluida dentro del servicio de facturación y recaudo pues parte del mismo proceso.



**Artículo 1 Parágrafo 2** El valor al que hace referencia el presente artículo no tiene aplicación respecto de aquellas relaciones de interconexión en las que las partes hayan acordado o acuerden directamente valores inferiores al dispuesto en la presente resolución.

Consideramos que tal y como lo hace la regulación vigente de cargos de acceso el valor regulado para el servicio de facturación, distribución y recaudo y de GOR, debería ser aplicable de manera directa cuando haya un conflicto entre las partes.

### 3. Conclusiones

De acuerdo con los análisis expuestos Colombia Móvil respetuosamente solicita a la CRC revisar el tope del techo tarifario propuesto en el proyecto en discusión así como incluir en la revisión la Gestión Operativa de Reclamos GOR. Finalmente de acuerdo con los cálculos realizados por Colombia Móvil, consideramos que el techo tarifario regulado no debería superar un valor de [REDACTED] incluido impuestos tanto para la instalaciones esencial de facturación, distribución y recaudo, como para la instalación adicional de GOR.

Cabe manifestar finalmente que el valor sugerido es independiente de un estudio particular de cada interconexión, y se evaluará sobre las bases de un precio determinado de manera general.

Cordialmente,



**NORMA QUIROZ VELILLA**

Gerente de Regulación

Vicepresidencia de Asuntos Corporativos e Institucionales

**COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**