

Proyecto de Resolución

Borrador

“Por la cual se establece la metodología para la definición de las condiciones de remuneración de la instalación esencial de facturación y recaudo, así como la gestión operativa de reclamos 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 de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, 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”*.

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 conformidad con 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 las instalaciones esenciales son aquellas suministradas exclusivamente o de manera predominante por un solo proveedor o por un número limitado de proveedores, y cuya sustitución con miras al suministro de un servicio no resulta factible en lo económico o en lo técnico.

Que el artículo 21 de la Resolución 432 de 2000 de la CAN, 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 resolución en comento, 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 costo eficiente más utilidad razonable.

Que con ocasión del registro de las diferentes Ofertas Básicas de Interconexión referenciado en el artículo 51 de la Ley 1341 de 2009 la CRC identificó que los precios planteados por los diferentes proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para efectos de remunerar la provisión de los servicios de facturación, distribución, recaudos, así como el de gestión operativa de reclamos no presenta una relación técnicamente comprobable con la información de costos que fue solicitada por la Comisión como parte del mismo proceso.

Que el uso de la actual infraestructura de telecomunicaciones y de la que, en el futuro, pueda ser utilizada para prestar servicios de telecomunicaciones, debe ser optimizado de manera que se logre la eficiencia económica y se garantice la competencia.

Que la CRC ha efectuado todos los estudios y análisis necesarios y suficientes para poder determinar la metodología dirigida a establecer los valores para remunerar el servicio de facturación, distribución y recaudo, así como de gestión operativa de reclamos para la prestación de servicios de telecomunicaciones

Que en el proceso de análisis la CRC revisó las características del proceso de facturación, distribución y recaudo a nivel general, así como respecto del servicio de gestión operativa de reclamos y, solicitó a los operadores la remisión de información para efectos del diseño de la metodología respectiva.

Que la metodología en comento parte de estimar el costo promedio por factura de cada facturador para posteriormente, distribuir el costo de las facturas con cargos correspondientes a más de una empresa entre las empresas que participan en cada factura, incluido el operador facturador, de tal suerte que los costos eficientes de facturación, distribución y recaudo, así como respecto del servicio de gestión operativa de reclamos, efectivamente incurridos por la empresa facturadora, sean distribuidos entre facturador y solicitantes, bajo criterios de eficiencia económica.

Que con el fin de que la metodología responda al dinamismo propio del sector y contemple la posibilidad de variación en los costos eficientes que deben ser sufragados por la provisión del servicio de facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos, según el número de solicitantes presentes en cada factura, la metodología en comento parte de la base de que entre más operadores solicitantes participen en una factura, los costos de la misma serán distribuidos al mismo tiempo entre más operadores, lo que genera que entre más operadores participen en una factura, el valor que cada uno de ellos debe pagarle al operador facturador es inferior.

Que teniendo en cuenta lo anterior, la metodología en comento debe estar acompañada de una regla que permita la revisión y monitoreo de los costos asociados a la facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos que deberán remunerar los operadores solicitantes, de tal suerte que los precios resultantes sean transparentes para las partes involucradas.

Que para tales efectos, resulta necesario que los operadores reporten la información requerida para la aplicación de la metodología a la que hace referencia la presente resolución, a través de los formatos establecidos para tales efectos, lo cual implica la modificación de la Resolución CRT 1940 de 2008.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2696 de 2004, la CRC publicó para discusión, revisión y debate con el sector el Documento Regulatorio de "Análisis de las Condiciones de Prestación de la Instalación Esencial de Facturación, distribución y recaudo, así como respecto del servicio de gestión operativa de reclamos", junto con el archivo "*hoja de calculo facturación y recaudo.xls*", mediante el cual se presenta de manera operativa la metodología propuesta en una hoja de Excel, y la cual arroja los valores totales a pagar por cada operador solicitante al operador facturador luego de introducir la información que la metodología requiere, y el proyecto de resolución respectivo.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tienen derecho a recibir una contraprestación económica basada en costos eficientes más una utilidad razonable por la prestación del servicio de facturación, distribución y recaudo.

Para tales efectos, los operadores deberán aplicar la siguiente metodología para calcular el valor de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo que definirán en la OBI:

$$CT_{i,m} = \frac{1}{0.8638} \times \sum_{n=1}^N \left(\frac{CT_m}{F_m} \right) \times \left(\frac{1}{n} \right) \times F_{i,n,m}$$

Donde:

- $CT_{i,m}$: Costo total que tendría que asumir la empresa i en el mes m, incluido el facturador.
- CT_m : Costo total mensual de facturación en que incurre la empresa facturadora en el mes m
- F_m : Número total de facturas emitidas en el mes m
- $F_{i,n,m}$: Número de facturas en las que participa la empresa i y en el que participan en total n firmas
- n : Número de empresas que participan en cada factura (incluida la empresa facturadora)

Esta metodología será utilizada por la CRC en la aprobación de las respectivas Ofertas Básicas de Interconexión y en caso que se la CRC deba decidir en instancia de solución de conflictos por diferencias surgidas entre los proveedores de redes y servicios por concepto de la remuneración de la instalación esencial facturación, distribución y recaudo.

Parágrafo. Requerimientos de Información. Para efectos de la aplicación de la metodología a la que hace referencia el presente artículo los operadores facturadores deberán tener disponible la información de costos totales mensuales del proceso de facturación, discriminados en: (i) Costos de facturación, (ii) Costos de Impresión, (iii) Costos de Distribución, (iv) Costos de recaudo, (v) Número de facturas por mes, (vi) Número de facturas en las que figura cada prestador de redes y servicios solicitante, discriminando en cuantas de ellas comparte la misma factura con 1, 2, 3 solicitantes o más.

ARTÍCULO 2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tienen derecho a recibir una contraprestación económica basada en costos eficientes más una utilidad razonable por la prestación del servicio de gestión operativa de reclamos

Para tales efectos, los operadores deberán aplicar la siguiente metodología para calcular el valor de remuneración por la prestación del servicio de gestión operativa de reclamos que definirán en la OBI:

2.1 Metodología para el Prestador de Redes y Servicios Facturador. El costo por atención de reclamos a ser asumidos por la empresa facturadora j en el mes m se determina de acuerdo con la siguiente regla:

$$CR_{j,m} = CRF_{j,m} + \left(CCR_{j,m} \times \frac{NR_{j,m}}{\sum_i NR_{i,m}} \right)$$

Donde:

- $CR_{j,m}$: Costo total mensual que asumiría el facturador (j) por concepto de atención de reclamos
- $CRF_{j,m}$: Costo mensual específico a la atención de los reclamos por cargos de la empresa facturadora j
- $CCR_{j,m}$: Costos del proceso de atención de reclamos que son comunes a todo tipo de reclamo (ej. los costos del personal que atiende al público)
- $NR_{j,m}$: Número de reclamos correspondientes a cargos del facturador j
- $NR_{i,m}$: Número de reclamos correspondientes a cargos de cada operador i , incluido el operador facturador j .

Esta metodología será utilizada por la CRC en la aprobación de las respectivas Ofertas Básicas de Interconexión y en caso de que los operadores no hayan llegado a un acuerdo.

2.2. Metodología - Prestadores de Redes y Servicios Solicitantes

Los costos por atención de reclamos a ser asumidos por cada empresa solicitante i en el mes m se determinarían de acuerdo con la siguiente regla:

$$CR_{i,m} = \left(\frac{1}{0.8638} \right) \times \left(CRS_{j,m} \times \frac{NR_{i,m}}{\sum_{i \in S} NR_{i,m}} \right) + \left(CCR_{j,m} \times \frac{NR_{i,m}}{\sum_i NR_{i,m}} \right)$$

Donde:

- $CR_{i,m}$: Costo total mensual que asumiría el solicitante (i) por concepto de atención de reclamos
- $CRS_{i,m}$: Costo mensual específico a la atención de los reclamos por cargos de las empresas solicitantes
- $CCR_{j,m}$: Costos del proceso de atención de reclamos que son comunes a todo tipo de reclamo (ej. los costos del personal que atiende al público)
- $NR_{i,m}$: Número de reclamos correspondientes a cargo del solicitante i
- $NR_{i,m}$: Número de reclamos correspondientes a cargos del solicitante; la primera sumatoria denota el total de reclamos recibidos en el mes por cargos de las empresas solicitantes y la segunda sumatoria denota el total de reclamos recibidos en el mes, para todas las empresas incluida el operador facturador

Esta metodología será utilizada por la CRC en la aprobación de las respectivas Ofertas Básicas de Interconexión y en caso que la CRC deba decidir en instancia de solución de conflictos por diferencias surgidas entre los proveedores de redes y servicios por concepto de la remuneración de la instalación esencial facturación, distribución y recaudo

Parágrafo. Requerimientos de Información. Para efectos de la aplicación de la metodología a la que hace referencia el presente artículo los operadores facturadores deberán tener disponible la información de costos totales mensuales del proceso de atención de reclamos por empresa¹, discriminados en: (i) Costos de atención de reclamos, comunes a todo el proceso, y costos específicos generados por la atención de reclamos del prestador de redes y servicios facturador y para los prestadores de redes y servicios solicitantes, (ii) Número de reclamos totales por mes (por asuntos de facturación del prestador de redes y servicios facturador y los prestadores de redes y servicios solicitantes), (iii) Número de reclamos por prestador de redes y servicios solicitante.

ARTÍCULO 3. Modificar el artículo 4 de la Resolución CRT 1940 de 2008, el cual quedará de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 4. REPORTE TRIMESTRAL. *Los operadores de telecomunicaciones deberán presentar cuatro informes trimestrales que incluyan los siguientes numerales:*

- *Informe de conectividad, el cual contiene información de los servicios de valor agregado de acceso a Internet, del servicio de IPTV y mensajería de texto (SMS) y de multimedia (MMS).*
- *Informe de Facturación y Recaudo, el cual contiene información relativa a (i) los costos en que incurren los prestadores de redes y servicios facturadores para*

¹ Debe asegurarse que las empresas asignen a esta categoría exclusivamente los costos que les representa el servicio de atención de reclamos, y que contabilicen separadamente los costos correspondientes a reclamos sobre cargos propios en las facturas y los costos correspondientes a los reclamos trasladados a las empresas solicitantes. Los costos comunes de este servicio se asignarían a cada empresa de acuerdo con la participación de cada una sobre el número total de reclamos.

proveer la instalación esencial de facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos, y (ii) la información necesaria para distribuir los anteriores costos entre el facturador y los solicitantes, conforme con la metodología para la definición de las condiciones de remuneración de la instalación esencial de facturación y recaudo, de gestión operativa de reclamos adoptada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

La información del reporte trimestral deberá ser enviada dentro de los quince (15) primeros días calendario de los meses de abril, julio, octubre y enero de cada año."

ARTÍCULO 4. Modificar el Artículo 15 de la Resolución CRT 1940 de 2008, el cual quedará de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 15. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán presentar los siguientes informes trimestrales:

1. **INFORME DE CONECTIVIDAD.** Los operadores de servicio de valor agregado de acceso a Internet, servicio de IPTV y aquéllos que ofrezcan mensajería de texto (SMS) o mensajería multimedia (MMS) deberán reportar la información comprendida en el anexo 2 de la presente resolución.
2. **INFORME DE FACTURACIÓN Y RECAUDO.** Los prestadores de redes y servicios que ofrezcan la instalación esencial de facturación y recaudo y, así como la gestión operativa de reclamos a terceros, deberán reportar la información comprendida en el formato 5 del anexo 2 de la presente resolución.”

ARTÍCULO 5. Adicionar al anexo 2 de la Resolución CRT 1940 de 2008 el siguiente formato:

Formato 5
Costos de la instalación esencial de facturación y recaudo, y gestión operativa de reclamos

A. Información de operadores solicitantes

Cantidad de solicitantes	
Razón social del solicitante 1	
Razón social del solicitante 2	
...	
Razón social del solicitante n	

B. Costos e información general de facturas y reclamos

	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Costos de Facturación			
Costos de impresión			
Costos de distribución			
Costos de recaudo			
Costos de atención de reclamos comunes a todo el proceso			
Costos específicos generados por la atención de reclamos del operador facturador			

Costos específicos generados por la atención de reclamos operadores solicitantes			
Número total de reclamos			
Numero total de facturas emitidas			

C. Información detallada de Facturación

- Número de facturas en las que figura cada solicitante, discriminando en cuantas comparte la misma factura con 1, 2, 3 solicitantes o más.

D. Información detallada de Atención de Reclamos

	Reclamos mes 1	Reclamos mes 2	Reclamos mes 3
Cantidad de reclamos del facturador			
Cantidad de reclamos del Solicitante 1			
Cantidad de reclamos del Solicitante 2			
Cantidad de reclamos del Solicitante 3			
...			
Cantidad de reclamos del Solicitante n			

ARTÍCULO 6. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE