Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: 110311.
Conmutador: 242 2000

Bogotá D.C., 7 de julio de 2017.

GRRSE: 578/2017
CECO: 0040

Doctor
GERMAN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo
facturacion.recaudo@crcom.gov.co
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9 Edificio LINK Siete Sesenta
Teléfono 3198300
Ciudad

Asunto: Comentarios de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P. al proyecto "Por la cual se modifica el Título IV, Capítulo 9, Artículo 4.9.1.1 de la Resolución CRC 5050 del 2016"- Revisión del valor regulado de facturación y recaudo y gestión operativa de reclamos.

Estimado doctor Arias,

De la manera más respetuosa y encontrándonos dentro del término previsto para ello, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P. se permite remitir los comentarios sobre el proyecto de resolución para las "Por la cual se modifica el Título IV, Capítulo 9, Artículo 4.9.1.1 de la Resolución CRC 5050 del 2016".

Para ETB resulta oportuna la propuesta regulatoria de excluir del tope regulado para la remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, la tarifa del IVA. El incremento del IVA a raíz de la reciente reforma tributaria ha hecho que el valor neto que reciben los proveedores que proporcionan esta instalación esencial sea menor al tope definido en la Resolución ya que esta nueva tarifa de IVA no fue objeto de las estimaciones económicas realizadas en la Resolución CRC 3096 de 2011 (compilada en Título IV, Capítulo 9 de la Resolución CRC 5050 de 2016), cuya tarifa para ese entonces correspondía al 16%.

No obstante lo anterior y para mayor claridad consideramos necesario que la modificación que se pretende realizar en el artículo 4.9.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se defina expresamente que el valor señalado no incluye IVA, así:

*"**ARTÍCULO 1**. Modificar el artículo 4.9.1.1 contenido en el Capítulo 9 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:*

"DETERMINACIÓN DE LOS TOPES REGULATORIOS PARA LA OBI:
(...)

En ningún caso, el valor de remuneración asociado a la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, podrá ser superior a quinientos noventa y un pesos con diecisiete centavos ($591,17 más IVA) por factura, precio que incluye la remuneración de tal instalación esencial, así como su respectiva utilidad.

En aquéllos 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 setecientos un pesos con treinta y un centavos ($701,31 más IVA) por factura, precio que incluye la remuneración de la instalación esencial y el servicio adicional mencionados, así como su respectiva utilidad."

Ahora bien, ETB no está de acuerdo con no existen razones de mercado incluso regulatorias que den lugar a revisar la tarifa regulada de la instalación esencial de facturación, distribución, recaudo y para el servicio de gestión operativa de reclamos definida en la Resolución CRC 3096 de 2011. La expedición del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones – Resolución CRC 5111 de 2017- hace necesario que la CRC revise las definiciones incluidas en esta Resolución CRC 3096 de 2011 ya que de alguna manera dejaron por fuera algunas de las actividades que realizan los PRST que prestamos la instalación esencial de facturación y el servicio de gestión operativa de reclamos las cuales nos permitimos relacionar más adelante.

En la medida que el servicio de Gestión Operativa de reclamos solo se presta si es solicitado por el responsable del servicio, existen algunas actividades que no se pueden dejar de realizar dado que se desprenden del RPU y por lo tanto pueden ser objeto de reproche por las Autoridades de Vigilancia y Control de los derechos de los usuarios.

1. Recepción de la PQR para lo cual ETB tiene previsto varios alternativas tales como Call Center, Personalizada, Back, Redes Sociales y Portal.

2. Expedición de un recibo de pago que contienen las cifras que no son objeto de reclamo por parte del usuario de ETB que hizo uso del servicio de larga distancia.

3. Carta que se entrega el cliente en caso en que el reclamo sea de competencia del otro PRST.

4. Ajuste en los sistemas de facturación y pos facturación de la compañía para que las cifra abonada de manera provisional al usuario de ETB se descuenta del valor de la cinta hasta tanto el proveedor responsable del servicio acepte o niegue el reclamo presentado.

5. Entrega de respuesta por parte de ETB al usuario de ETB que radicó la PQR de conformidad con la tipología de reclamo bajo responsabilidad de ETB.

6. Traslado de la reclamación dentro de los términos de ley con la información requerida

7. ETB junto con el proveedor titular del servicio se realizan la conciliación de las PQR documento que forma parte de la conciliación financiera

Por lo anterior, ETB solicita se analice que esta instalación esencial se cobre a través de un solo valor ya que las dos actividades es decir facturación y el servicio de gestión operativa de reclamos están ligadas y por ende no debe ser posible contratar solo una de ellas.

Finalmente y dado que la presente propuesta regulatoria implicará la modificación de la OBI es necesario que la resolución que se pretenda expedir defina un término prudencial para realizar esta modificación ya que actualmente las OBI se encuentran en revisión integral por parte de la CRC.

Esperamos con los anteriores comentarios contribuir positivamente con el presente proyecto regulatorio.

Cordialmente,

ANGELA MARIA ESTRADA O.
Profesional Especializado.
Gerencia de Regulación y Responsabilidad Social Empresarial.
Secretaría General

Elaboró: Angela Maria Estrada. Gerencia Regulación y Responsabilidad Social Empresarial.