

**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Bogotá D.C., 26 de Mayo de 2011

Doctor

**CRISTHIAN LIZCANO**

Director Ejecutivo

**COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Ciudad

**Ref: Comentarios al proyecto regulatorio "Facturación, Distribución y Recaudo en el marco de revisión de las Ofertas Básicas de Interconexión"**

El pasado 9 de mayo de 2011 la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó el Proyecto de la referencia, para recibir comentarios de los interesados hasta el 27 de mayo de 2011.

En atención a lo anterior, y conforme a la consulta realizada en el documento de la referencia procedemos a emitir los siguientes comentarios tanto del documento soporte como del proyecto de Resolución:

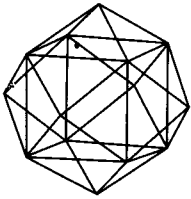
**SOBRE EL DOCUMENTO SOPORTE**

En el documento soporte del proyecto Resolución, la CRC argumenta que dentro de los valores reportados existía una alta volatilidad, que oscilaban entre \$409 y \$17.366, donde la media de los valores obtenidos se apartaba sustancialmente de la media de los valores fijados en los diferentes contratos de interconexión registrados en el SIUST.

La CRC con un análisis de las memorias de cálculo de cada uno de los PRS, llega a la conclusión que las diferencias en los valores reportados por los PRS's no estaba justificada en criterios técnicos eficientes que soportaran dicha variabilidad y por el contrario presume que los PRS realizaron asociaciones de carácter estratégico en la remisión de la información e incluyeron sobre costos en sus cálculos.

Sugerimos a la CRC aclarar porqué concluye la anterior afirmación cuando dentro del mismo documento se explica que las principales diferencias en la variabilidad de los valores reportados está dada por los valores de la Gestión Operativa de Reclamos.

Bogotá, D.C. - Colombia



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Además, es importante precisar ante la CRC que los valores registrados por concepto de costos de facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos registrados en el SIUST no son comparables por las siguientes razones:

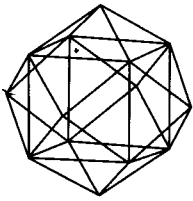
i) Los contratos registrados fueron suscritos en fechas diferentes muchos de los cuales distan de más de 5 años de suscripción donde los costos asociados a los mismos eran distintos y la cantidad de operadores participantes en el proceso de facturación eran diferentes.

ii) Algunos de los valores reportados en el SIUST incluyen el costo de gestión operativa de reclamos; por lo anterior no son comparables y sería necesario eliminar el valor implícito de los costos de gestión operativa de reclamos y normalizar dichos valores al valor presente de los costos reportados por cada PRS, aunque se presuman economías de escala y costos eficientes.

Así pues, es importante que la CRC confirme las razones de dichos valores asimétricos antes de presumir cualquier tipo de sobre – costeo, teniendo en cuenta que la estructura de costos de los operadores puede llegar a ser diferente y derivar en diferenciales de costos como los mostrados.

En este sentido esta asimetría debería ser analizada por separado para los costos de facturación distribución, recaudo, y para los costos de la gestión operativa de reclamos, debido a que como se puede observar en la Tabla 1 de la información reportada por los PRS´s, la volatilidad del valor total de los resultados esta dada por la volatilidad del valor del servicio de Gestión Operativa de Reclamos, servicio adicional que esta siendo excluido del proyecto resolución dejándolo a la libre negociación entre operadores, mientras que para el valor propio del servicio de Facturación, distribución y recaudo, la dispersión de los valores está más cercano a la media, y la desviación estándar no es tan alta.

En conclusión, se debe realizar un análisis, más allá de los datos consignados en los formatos, de los valores de estos dos servicios por PRS. El promedio simple de \$3.506 del valor global de la factura del que se habla en la página 12 del documento soporte, esta entonces distorsionado por la alta volatilidad de los valores del componente de la Gestión Operativa de reclamos, más no por la poca variabilidad de los resultados del componente de Facturación, distribución y recaudo, que debería, de acuerdo con la estructura de las fórmulas consignadas en la resolución 2583, ser el principal componente del valor global de la factura.



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

Se solicita entonces a la CRC, validar la variabilidad del componente de Gestión Operativa de Reclamos, el cual está distorsionando con un alto grado de volatilidad en el valor global de la factura, antes de presumir que los PRS incluyeron sobrecostos en los datos suministrados.

Lo anterior se hace evidente en la tabla número 2 del documento soporte en la cual se aprecia que si bien el mayor porcentaje de participación sobre el valor global de la factura debe ser el componente de Facturación, distribución y recaudo.

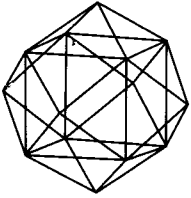
No obstante lo anterior, para siete PRS´s el valor del componente de Gestión de Reclamos es superior al 40%, en cinco PRS supera el 50% y en los otros dos PRS el 40%, lo que permite inferir un sobre – costeo sólo para siete de los 21 PRS´s (33%) o una mala interpretación de las fórmulas o sus componentes por parte de los PRS.

Así pues, estos siete PRS´s son los que marcan la alta volatilidad en el valor final global de la factura, pues mientras los restantes 14 PRS´s oscilan entre \$409 y los \$4.000 pesos por factura, los siete PRs´s con valores altos en la Gestión de Reclamos, oscilan entre los \$4.000 y los \$17.000 pesos.

Para efectos estadísticos, se deberían eliminar algunos de los costos reportados por estos PRS´s de la muestra, si se desea hacer un ejercicio de promedios simples, pero no puede el regulador presumir sobre – costeos por parte de los operadores como consecuencia de una posible malinterpretación de las fórmulas de cálculo por parte de los siete PRS´s que están distorsionando el análisis.

En el numeral 4.1 que corresponde al PRS 4 (Comcel), debió realizarse el análisis considerando el valor real del "*Número de registros del total de facturas exclusivos del facturador*" reportado por el operador el día 14 de Octubre de 2010 dando alcance a la información original reportada en el mes de septiembre de 2010. Este análisis debió incluir la información real dado que en el documento la CRC hace mención a que el análisis está realizado con base en las memorias de cálculo del mes de Diciembre de 2010 donde los formatos fueron debidamente diligenciados.

Se solicita formalmente a la CRC, incluir este valor para el PRS 4 (Comcel) dentro de los análisis y correr nuevamente el modelo con el fin de garantizar la inclusión de la totalidad de la información que sirvió de base para generar el valor fijado en el proyecto resolución en la metodología 2 "Control de Economías de Escala a través de Líneas en Servicio".



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

En relación con el análisis que realiza la CRC sobre los costos particulares de la instalación esencial de Facturación, distribución y recaudo, es preciso que se considere la variabilidad que se puede generar al utilizar como indicador para estos costos, el número de Registros o el número de líneas, debido a que la cantidad de registros por factura depende del perfil de consumo por usuario y el número de líneas pospago, depende del tamaño del operador y de las agrupaciones de clientes que se tengan (corporativos) los cuales pueden asociar en una sola factura N líneas. Por lo anterior se sugiere utilizar como indicador el número efectivo de facturas emitidas.

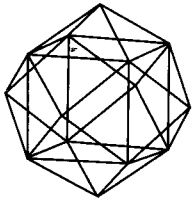
Con base en el proyecto de resolución ¿qué procede para la renegociación de aquellos contratos cuyo valor incluye la Gestión Operativa de Reclamos cuando la CRC en su análisis no definió este valor y lo dejó a la libre negociación de los operadores?.

En el proyecto de resolución no se establecen los tiempos en que se debe proceder a la renegociación de los contratos cuyo valor esté por encima del valor tope establecido por el proyecto de resolución. Se entendería entonces que el precio aplica a partir de la expedición de la resolución?.

### **SOBRE EL PROYECTO RESOLUCIÓN**

Respecto al reporte de información establecido en la resolución, es claro que se incluye un formato adicional, en el cual los operadores "*...que pacten una tarifa inferior al tope establecido por el regulador...*" deben reportar los valores de Facturación, Distribución y Recaudo, como también los valores de la Gestión Operativa de Reclamos. En este punto, se presentan las siguientes inquietudes:

- ¿Se deben reportar como novedades los ajustes que se hagan a los contratos en los cuales se tenga establecido un valor superior al fijado por la resolución?
- ¿Si se está regulando la instalación esencial de Distribución, Facturación y Recaudo, porque es necesario registrar el valor por el servicio adicional de Gestión Operativa de Reclamos?
- ¿En este reporte el valor por Gestión Operativa de reclamos queda asociado a un costo por factura lo cual no siempre es válido. ¿Qué se debe reportar entonces cuando se paga un valor fijo por el servicio



**COMCEL**

Comunicación Celular S.A.

NIT. 800.153.993-7

adicional de gestión operativa de reclamos más un valor adicional por cada reclamo atendido?.

El proyecto de resolución indica en relación con la Gestión Operativa de Reclamos, lo siguiente:


*"(...) la CRC considera que ante las características específicas identificadas, resulta conveniente para el mercado no llevar a cabo el análisis de eficiencia de los costos de gestión operativa de reclamos, y en consecuencia, tal y como lo contempla el artículo 4.2.1.10 de la Resolución CRT 087 de 1997 previamente citado, dejar dicho concepto sometido a la libre negociación de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin perder de vista los postulados regulatorios asociados al establecimiento de valores acordes con los principios de costos eficientes y al acuerdo de los mismos atendiendo el principio de la buena fe (...)"*.

Así las cosas, el valor propuesto por el servicio de facturación, distribución y recaudo no contempla la gestión operativa de reclamos. Sin embargo, el mismo proyecto de resolución incluye un formato donde solicita la información de los costos por el servicio de gestión operativa de reclamos asociándolo a un costo por factura el cual no sería comprable con el esquema propuesto en esta resolución ya que se estarían comparando costos que incluyen negociaciones particulares (por gestión operativa de reclamos) con costos regulados.

Atentamente,

**HILDA MARIA PARDA HASCHE**

Representante Legal Suplente

CRC	
Radicación :	 * 2 0 1 1 3 2 2 1 7 *
Fecha :	2011/05/30 10:55:53 A.M.
Remitente :	COMCEL S.A.
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS A PROYECTO REGULATORIO "FACTURACION, DISTRIBUCION Y RECAUDO EN EL MARCO DE LA OBI.-"