



OFERTA BÁSICA DE SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN

EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

MAYO DE 2005

Ninguna parte de este documento puede ser reproducido, almacenado o transmitido de manera alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico de grabación o de fotocopia, sin permiso previo de EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| TABLA DE CONTENIDO | 3 |
| ASPECTOS GENERALES | 7 |
| 1. SERVICIOS OFRECIDOS – DESCRIPCIÓN – | 8 |
| 1.1. Servicio de Interconexión | 8 |
| 1.1.1. <i>Generalidades de la Interconexión</i> | 8 |
| 1.1.2. <i>Clases de Interconexión</i> | 9 |
| 1.1.2.1. <i>Interconexión Directa</i> | 9 |
| 1.1.2.2. <i>Interconexión Indirecta</i> | 9 |
| 1.1.3. <i>Opciones de Cargos de Acceso Disponibles</i> | 9 |
| 1.1.3.1. <i>Opción de Minutos</i> | 9 |
| 1.1.3.2. <i>Opción de Capacidad</i> | 9 |
| 1.2. Instalaciones Esenciales | 10 |
| 1.2.1. <i>Servicio de Facturación y Recaudo</i> | 10 |
| 1.2.2. <i>Espacio Físico</i> | 10 |
| 1.2.3. <i>Postes y Ductos</i> | 10 |
| 1.2.4. <i>Derecho de paso y derecho de uso de infraestructura interna</i> | 10 |
| 1.3. Servicios Adicionales | 11 |
| 1.3.1. <i>Peticiones, Quejas, Reclamaciones (PQR's)</i> | 11 |
| 1.3.2. <i>Conmutación y Transporte de Llamadas (Dispersión y Concentración de Tráfico)</i> | 11 |
| 1.3.3. <i>Medios y Equipos de Transmisión para la Interconexión</i> | 12 |
| 1.3.4. <i>Canales Dedicados</i> | 12 |
| 2. PRECIOS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS | 13 |
| 2.1. Precios para el Servicio de acceso, uso e interconexión | 13 |
| 2.1.1. <i>Opción de Minutos</i> | 14 |
| 2.1.2. <i>Opción de Capacidad</i> | 14 |
| 2.2. Precio por el Acceso y Uso de Instalaciones Esenciales | 15 |
| 2.2.1. <i>Facturación y Recaudo</i> | 15 |
| 2.2.2. <i>Arrendamiento de Espacio Físico</i> | 16 |
| 2.2.3. <i>Arrendamiento de Postes y Ductos</i> | 16 |
| 2.2.4. <i>Derecho de paso y derecho de acceso a infraestructura interna</i> | 16 |
| 2.2.5. <i>Otras Instalaciones Esenciales</i> | 17 |
| 2.3. Precios de los Servicios Adicionales | 17 |
| 2.3.1. <i>Servicio de Atención y Trámite de PQR's</i> | 17 |
| 2.3.2. <i>Servicio Adicional de Conmutación y Transporte de Llamadas. (Dispersión y Concentración de Tráfico)</i> | 18 |
| 2.3.3. <i>Arrendamiento de Medios y Equipos de Transmisión (E1's) para la Interconexión</i> | 18 |
| 2.3.4. <i>Arrendamiento de Canales Dedicados</i> | 19 |
| 3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | 20 |
| 3.1. Condiciones Técnico – Operacionales | 20 |
| 3.1.1. <i>Definiciones</i> | 20 |
| 3.1.2. <i>Especificaciones Técnicas Básicas para los Servicios de Interconexión</i> | 21 |
| 3.1.2.1. <i>Características Generales</i> | 21 |
| 3.1.2.2. <i>Planes Técnicos Básicos</i> | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.2.2.1. Numeración..... | 22 |
| 3.1.2.2.2. Enrutamiento..... | 22 |
| 3.1.2.2.3. Señalización..... | 23 |
| 3.1.2.2.4. Sincronización..... | 24 |
| 3.1.2.2.5. Tasación..... | 24 |
| 3.1.3. Especificaciones Técnicas relacionadas con los esquemas de remuneración del servicio de acceso, uso e interconexión | 24 |
| 3.1.3.1. Esquema de Cargos de Acceso por Minuto | 24 |
| 3.1.3.2. Esquema de Cargos de Acceso por Capacidad..... | 25 |
| 3.1.4. Indicadores de Nivel de Servicio para la Interconexión | 26 |
| 3.1.4.1. Disponibilidad de la Interconexión | 26 |
| 3.1.4.2. Conmutabilidad de la Interconexión..... | 26 |
| 3.1.5. Equipos y Medios de Transmisión para la Interconexión..... | 27 |
| 3.1.6. Instalaciones Esenciales..... | 27 |
| 3.1.6.1. Facturación y Recaudo | 27 |
| 3.1.6.2. Espacio Físico (Incluye energía)..... | 27 |
| 3.1.6.3. Postes y Ductos..... | 28 |
| 3.1.6.4. Condiciones Técnicas para conceder el Derecho de Paso y el Derecho uso de la infraestructura interna | 28 |
| 3.1.7. Servicios Adicionales en la Interconexión | 28 |
| 3.1.7.1. Alquiler de los medios de transmisión para la interconexión | 28 |
| 3.1.7.2. Dispersión y Concentración de Tráfico | 29 |
| 3.1.7.3. Canales Dedicados para Señalización | 29 |
| 3.1.7.4. Disponibilidad de Desborde | 29 |
| 3.1.8. Algunas condiciones y procedimientos para el desarrollo de la interconexión | 30 |
| 3.1.8.1. Dimensionamiento y Evolución de la Interconexión para la opción de minutos .. | 30 |
| 3.1.8.2. Dimensionamiento y Evolución de la Interconexión para la opción de capacidad | 31 |
| 3.1.8.3. Operación y Mantenimiento de los Equipos y Medios de Transmisión para la Interconexión | 32 |
| 3.1.8.4. Auditorias Técnicas | 33 |
| 3.1.8.5. Desarrollo de otros procedimientos | 33 |
| 3.1.8.5.1. Objeto del Comité Mixto de Interconexión – CMI – | 33 |
| 3.1.8.5.2. Funciones específicas del Comité Mixto de Interconexión – CMI – | 34 |
| 3.1.8.5.3. Conformación y reuniones del Comité Mixto de Interconexión – CMI – | 36 |
| 3.2. Condiciones Financiero – Comerciales | 37 |
| 3.2.1. Definiciones..... | 38 |
| 3.2.2. Condiciones para el Servicio de Interconexión de Redes..... | 39 |
| 3.2.2.1. Proceso de Conciliación de Cargos de Acceso para la opción de Minutos..... | 39 |
| 3.2.2.1.1. Medición y Liquidación de los cargos de acceso..... | 39 |
| 3.2.2.1.2. Ajuste y auditoria a las mediciones | 40 |
| 3.2.2.2. Proceso de Conciliación para la opción de Cargos de Acceso por Capacidad... 40 | |
| 3.2.2.2.1. Liquidación de los cargos de acceso por Capacidad | 40 |
| 3.2.2.2.2. Permanencia mínima..... | 41 |
| 3.2.2.3. Indemnización por devolución de enlaces..... | 41 |
| 3.2.3. Condiciones para el uso de Instalaciones Esenciales | 42 |
| 3.2.3.1. Servicio de Facturación y Recaudo | 42 |
| 3.2.3.1.1. Generales | 42 |
| 3.2.3.1.2. Tasación y Tarificación..... | 42 |
| 3.2.3.1.3. Formatos, Medios y Plazos | 43 |
| 3.2.3.1.4. Características de la Factura..... | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2.3.1.5. Informe de Facturación..... | 44 |
| 3.2.3.1.6. Clases de Inconsistencias..... | 44 |
| 3.2.3.1.7. Responsabilidad por el valor de las inconsistencias:..... | 45 |
| 3.2.3.1.8. Recuperación de Inconsistencias..... | 46 |
| 3.2.3.1.9. Proceso de Refacturación:..... | 46 |
| 3.2.3.1.10. Facilidades de pago..... | 47 |
| 3.2.3.1.11. Recuperación de cartera de difícil cobro..... | 47 |
| 3.2.3.1.12. Transferencia de Montos Recaudados..... | 47 |
| 3.2.3.2. Servicio de Arrendamiento de Espacio Físico..... | 48 |
| 3.2.3.3. Arrendamiento de Postes y Ductos..... | 48 |
| 3.2.3.4. Derechos de paso y derechos de uso de infraestructura interna..... | 48 |
| 3.2.3.5. Otras Instalaciones Esenciales..... | 49 |
| 3.2.4. <i>Condiciones para la prestación de Servicios Adicionales</i> | 49 |
| 3.2.4.1. Servicio de Atención y Trámite de PQR's..... | 49 |
| 3.2.4.2. Servicio adicional de conmutación y transporte de llamadas. (Dispersión y Concentración de Tráfico)..... | 50 |
| 3.2.4.2.1. Medición y Liquidación de la Dispersión y Concentración de Tráfico..... | 50 |
| 3.2.4.3. Arrendamiento de Enlaces de Interconexión..... | 51 |
| 3.2.4.3.1. Esquema 1..... | 51 |
| 3.2.4.3.2. Esquema 2..... | 51 |
| 3.2.4.4. Arrendamiento de Canales Dedicados..... | 52 |
| 3.2.5. <i>Transferencia de Sumas entre Operadores</i> | 52 |
| 3.2.5.1. Condiciones Generales..... | 53 |
| 3.2.5.2. Saldo Neto a Transferir..... | 53 |
| 3.2.6. <i>Conciliación de Montos</i> | 55 |
| 3.2.7. <i>Impuestos</i> | 55 |
| 3.3. Condiciones Generales y Legales aplicables al Contrato de Acceso, Uso e Interconexión resultante | 56 |
| 3.3.1. <i>Contrato de Acceso, Uso e Interconexión</i> | 56 |
| 3.3.2. <i>Definiciones</i> | 56 |
| 3.3.3. <i>Condiciones de Acceso, Uso e Interconexión</i> | 56 |
| 3.3.4. <i>Valor del Contrato</i> | 56 |
| 3.3.5. <i>Comité Mixto de Interconexión</i> | 57 |
| 3.3.6. <i>Costos del Acceso, Uso e Interconexión; Instalaciones Esenciales y Suplementarias y Servicios Adicionales</i> | 57 |
| 3.3.7. <i>Procesos de facturación, recaudo y transferencias de sumas</i> | 57 |
| 3.3.8. <i>Atención de Reclamaciones</i> | 57 |
| 3.3.9. <i>Vigencia</i> | 57 |
| 3.3.10. <i>Modificaciones al Contrato de Acceso, Uso e Interconexión</i> | 58 |
| 3.3.11. <i>Cesión del Contrato de Acceso, Uso e Interconexión</i> | 58 |
| 3.3.12. <i>Terminación del Contrato</i> | 58 |
| 3.3.13. <i>Individualidad</i> | 59 |
| 3.3.14. <i>Confidencialidad y Manejo de la Información</i> | 59 |
| 3.3.15. <i>Inviolabilidad de las Comunicaciones</i> | 60 |
| 3.3.16. <i>Fuerza Mayor</i> | 60 |
| 3.3.17. <i>Fallas en los Servicios</i> | 60 |
| 3.3.18. <i>Contenido del Contrato de Acceso, Uso e Interconexión</i> | 60 |
| 3.3.19. <i>Penalidades</i> | 61 |
| 3.3.20. <i>Garantías</i> | 61 |
| 3.3.21. <i>Solución de Diferencias</i> | 62 |
| 3.3.22. <i>Cláusula General de revisión del Contrato</i> | 63 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3.23. Régimen Legal del Contrato | 64 |
| 3.3.24. Perfeccionamiento y ejecución | 64 |
| 3.3.25. Impuestos y Derechos | 64 |
| 4. ANEXOS | 66 |
| 4.1. Nodos de Interconexión entre las redes de EE.PP.M. y el Operador SOLICITANTE..... | 66 |
| 4.2. Identificación de Puntos de Señalización..... | 66 |
| 4.3. Puntos de Transferencia asociados a los nodos de interconexión | 66 |
| 4.4. Recepción y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamaciones (PQR's) | 67 |

INTRODUCCIÓN

La presente Oferta Básica de Interconexión será de aplicación para aquellos operadores que detenten título habilitante para la operación de servicios de telecomunicaciones en Colombia y que requieran, para la prestación de sus servicios, del uso de la Red de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida (RTPBCLE), perteneciente a las Empresas Públicas de Medellín E.S.P..

Empresas Públicas de Medellín E.S.P., en adelante EE.PP.M., se reserva el derecho de incluir variaciones a las condiciones de la presente Oferta Básica de Interconexión, en adelante OBI, las cuales siempre estarán de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente. EE.PP.M. mantendrá permanentemente actualizada y publicada esta oferta en su página <http://www.eppm.com/>

ASPECTOS GENERALES

La OBI es ofrecida a los operadores que posean título habilitante, con el fin de que los usuarios de las redes interconectadas puedan comunicarse libremente entre sí mediante la interoperabilidad de los servicios que éstas prestan, así como del interfuncionamiento de las redes interconectadas.

La OBI deberá concretarse, previamente a la interconexión de una red con la de EE.PP.M., en un Contrato de Acceso, Uso e Interconexión, entre el operador que solicita la interconexión y EE.PP.M., el cual contendrá las condiciones legales, técnicas, operativas, financieras y comerciales de la prestación de los diferentes servicios ofrecidos.

Los precios aplicados a los servicios ofrecidos en la OBI se incluyen en el numeral 2. Los precios en la presente OBI, no incluyen impuestos.

1. Servicios Ofrecidos – Descripción –

1.1. Servicio de Interconexión

1.1.1. Generalidades de la Interconexión

La Interconexión se encuentra definida como “*la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos, incluidas las instalaciones esenciales necesarias, para permitir el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de servicios de telecomunicaciones*”¹.

La regulación define el interfuncionamiento de las redes como “*el correcto funcionamiento de dos redes interconectadas*”². Así mismo, define la interoperabilidad de los servicios como “*el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan sobre dos redes interconectadas*”³.

Así las cosas, es claro que la INTERCONEXIÓN se compone de todos aquellos elementos de red que permiten el cumplimiento de las características indicadas por la regulación. Visto de otra forma, si alguno de los elementos que son parte fundamental de la interconexión falla, o simplemente no existiera, no habría lugar a la interconexión.

La red del operador que suministra la interconexión (operador interconectante) se compone principalmente de:

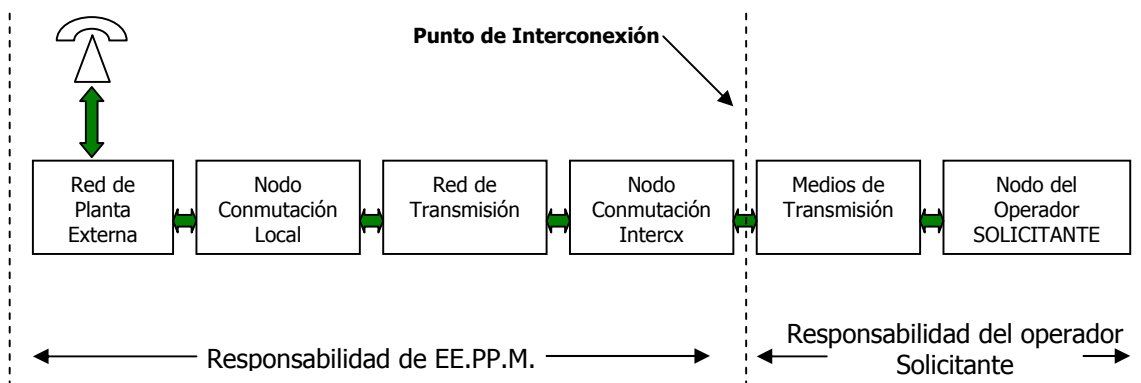


Figura 1. Esquema de Interconexión

De lo anterior se concluye que al establecer una Interconexión, el operador interconectante se obliga, no sólo a proveer los puertos necesarios para que el operador solicitante conecte sus equipos y entregue o reciba su tráfico, sino también a garantizar que cada una de las componentes de su red (conmutación,

¹ Resolución CRT 489 de Abril 12 de 2002

² Ídem

³ Ídem

transmisión, planta externa, medios de interconexión) esté en capacidad de transportar o soportar las comunicaciones que se cursan desde el OPERADOR SOLICITANTE hacia el abonado conectado a la red del operador incumbente o interconectante y viceversa, de tal forma que se cumpla con los estándares de calidad pactados y que son el resultado de un acuerdo de voluntades.

1.1.2. Clases de Interconexión

La interconexión puede ser:

1.1.2.1. Interconexión Directa

Es la interconexión de redes de dos operadores que comparten al menos un punto de interconexión entre ellas, con el objeto de lograr el interfuncionamiento de las redes conectadas y la interoperabilidad de los servicios.

1.1.2.2. Interconexión Indirecta

Es la interconexión que permite a cualquiera de los operadores interconectados, cursar el tráfico de otros operadores a la red del operador interconectante, siempre que no se contravenga el reglamento para cada servicio. El sólo servicio portador entre dos redes no se considera interconexión indirecta.

1.1.3. Opciones de Cargos de Acceso Disponibles

Se incluyen en la presente OBI las siguientes opciones para la prestación del servicio de interconexión. Las partes podrán buscar esquemas diferentes a los aquí indicados, de tal forma que se obtengan beneficios comunes.

1.1.3.1. Opción de Minutos

Consiste en la remuneración de cargos de acceso por minuto de cada llamada completada. Todas las llamadas se aproximan al minuto siguiente.

1.1.3.2. Opción de Capacidad

Consiste en la remuneración de cargos de acceso mensual por enlace E1 de 2.048 Kbps o su equivalente. Existirá una correspondencia unívoca entre el valor a remunerar por cada E1 vinculado a la interconexión bajo este esquema y el valor de bloqueo medio al que acuerdan ceñirse las partes en el punto de interconexión. Para efectos de bloqueo medio en los puntos de interconexión los operadores se ceñirán al 1%.

Cada enlace E1 vinculado a la interconexión bajo este esquema, será programado con treinta (30) ranuras de tiempo (Time Slots) efectivas dedicadas para canales de voz y/o señalización.

1.2. Instalaciones Esenciales

Son todos aquellos elementos o funciones de una red o servicio que sean suministrados exclusivamente o de manera predominante por un operador o por un número limitado de los mismos, y cuya sustitución con miras al suministro de un servicio no sea factible en lo técnico o en lo económico.

Éstas, se incluyen en la presente oferta de interconexión para ponerlas a disposición del OPERADOR SOLICITANTE y para que, a título de arrendamiento, se le facilite la interconexión y la ubicación de los equipos necesarios, así como para permitir su adecuado funcionamiento.

Se incluyen en la presente OBI la siguientes Instalaciones Esenciales:

1.2.1. Servicio de Facturación y Recaudo

Es el servicio mediante el cual, EE.PP.M. incluye en sus procesos de facturación, distribución y recaudo, los montos que los usuarios de la red de EE.PP.M. deben al OPERADOR SOLICITANTE, con ocasión de la prestación de los servicios ofrecidos por éste.

Este servicio incluye la transferencia periódica de los montos recaudados, según las condiciones establecidas en la presente OBI.

1.2.2. Espacio Físico

Es el servicio mediante el cual, EE.PP.M. arrienda al OPERADOR SOLICITANTE espacio físico (m²), incluyendo el suministro de energía (Kw) y aire acondicionado requeridos para que éste pueda instalar los equipos necesarios para llevar a cabo la interconexión.

1.2.3. Postes y Ductos

Es el servicio mediante el cual EE.PP.M. permite al OPERADOR SOLICITANTE el uso de los postes y ductos de su propiedad, para que pueda explotar su negocio. Las condiciones para la prestación de los servicios serán las establecidas por la regulación vigente.

1.2.4. Derecho de paso y derecho de uso de infraestructura interna

Derecho de paso es el servicio mediante el cual EE.PP.M. permite al OPERADOR SOLICITANTE, cuando este último decide llegar a los nodos de interconexión de EE.PP.M. por sus propios medios, el uso, en calidad de arrendamiento, de la infraestructura de acometida instalada entre la parte exterior de los edificios donde EE.PP.M. tiene sus nodos de interconexión y el Distribuidor Principal (MDF) de los edificios...

Derecho de uso de Infraestructura Interna es el servicio mediante el cual EE.PP.M. permite el uso, en calidad de arrendamiento, de sus escalerillas, ductos, buitrones, canaletas y demás infraestructura dispuesta al interior de los edificios donde se encuentran los nodos de interconexión de EE.PP.M., para permitir la conexión entre el punto de llegada de los enlaces de interconexión y la sala de colocación de equipos asignada al OPERADOR SOLICITANTE y entre ésta y el punto de interconexión de la red de EE.PP.M., en aquellos casos en que el OPERADOR SOLICITANTE llega por sus propios medios a los nodos de interconexión.

1.3. Servicios Adicionales

Son todos aquellos servicios adicionales que eventualmente puedan ser requeridos por el OPERADOR SOLICITANTE para garantizar una interconexión adecuada. EE.PP.M., actualmente ofrece los servicios adicionales que se detallan a continuación. No obstante, las partes podrán acordar la prestación de servicios diferentes a los aquí indicados, mediante un proceso de negociación directa que busque el beneficio para ambas partes.

1.3.1. Peticiones, Quejas, Reclamaciones (PQR's)

En este servicio, EE.PP.M. se encarga de la recepción, ajuste de los montos facturados si es del caso, análisis inicial para descartar que la reclamación no corresponda a problemas en su red y envío hacia el OPERADOR SOLICITANTE, de las peticiones, quejas y reclamos que presente el suscriptor o usuario de la red de EE.PP.M., cuando por alguna circunstancia no esté de acuerdo con los valores que le han sido facturados y que están relacionados con el servicio prestado por el OPERADOR SOLICITANTE.

1.3.2. Conmutación y Transporte de Llamadas (Dispersión y Concentración de Tráfico)

Es el servicio mediante el cual, EE.PP.M. conmuta y transporta las llamadas **desde** el(los) nodo(s) de interconexión al(a los) cual(es) se encuentra conectado el OPERADOR SOLICITANTE, **hasta** los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red de EE.PP.M. a que, por ley, deba conectarse y que correspondan a otras zonas de tráfico, con los cuales el OPERADOR SOLICITANTE no tenga conexión directa establecida.

La prestación de este servicio será potestad de EE.PP.M. y estará sujeta a la capacidad de la red de transmisión de EE.PP.M. para poder conmutar y transportar las llamadas, así como del volumen de tráfico manejado por el OPERADOR SOLICITANTE.

1.3.3. Medios y Equipos de Transmisión para la Interconexión

En caso que así lo requiera, EE.PP.M. podrá arrendar los medios de transmisión necesarios para que el OPERADOR SOLICITANTE pueda alcanzar los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red de las EE.PP.M., necesarios para llevar a cabo la interconexión. Estos medios de transmisión son manejados como enlaces de transmisión con una capacidad de 2.048 Kbps.

Las fibras ópticas y los equipos asociados a éstas, al igual que la infraestructura de postes y ductos, utilizados para la prestación de este servicio, son propiedad de EE.PP.M.. En caso que el OPERADOR SOLICITANTE tome en arrendamiento sólo parcialmente la capacidad instalada, EE.PP.M. queda autorizada para arrendar a terceros la capacidad remanente sin ningún tipo de contraprestación o exigencia.

El OPERADOR SOLICITANTE podrá llegar por sus propios medios a los nodos de interconexión, sin necesidad de hacer uso de este servicio.

1.3.4. Canales Dedicados

Con el fin de respetar la estructura de la red de señalización, el OPERADOR SOLICITANTE deberá establecer canales dedicados con los cinco (5) puntos de transferencia de señalización (STP) de la red de EE.PP.M.. Aunque el OPERADOR SOLICITANTE puede hacerlo por sus propios medios, EE.PP.M. ofrece el servicio de arrendamiento de canales dedicados, a los valores y condiciones establecidos en los numerales 2 y 3 de la presente OBI.

2. Precios de los Servicios Ofrecidos

A continuación se detallan los precios establecidos para los diferentes servicios ofrecidos en la presente OBI. En general, salvo los casos específicamente señalados, los servicios prestados deberán ser debidamente cancelados por el OPERADOR SOLICITANTE en el mes inmediatamente posterior a la prestación del mismo, de acuerdo con las condiciones establecidas en el numeral 3.2.3.1. de la presente OBI.

Los valores a pagar serán gravados con los impuestos a que haya lugar, según las disposiciones legales establecidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y por los organismos competentes para ello.

Los precios establecidos en el numeral 2.2 Precio por el Acceso y Uso de Instalaciones Esenciales y en el numeral 2.3 Precios de los Servicios Adicionales, serán actualizados anualmente por EE.PP.M., a partir del primero de enero de cada año, en el porcentaje de variación del índice nacional de precios al consumidor (IPC) acumulado durante el año inmediatamente anterior y debidamente certificado por la autoridad respectiva.

Cuando se presenten cambios en los costos asociados a la prestación de los servicios descritos en los numerales 2.2 y 2.3 de la presente oferta, EE.PP.M. realizará el análisis económico respectivo y, en caso de requerirse, actualizará los precios indicados.

2.1. Precios para el Servicio de acceso, uso e interconexión

Los precios del servicio de acceso, uso e interconexión dependerán del esquema que elija el operador solicitante de la interconexión, el cual podrá escoger alguno de los que se mencionan en el numeral 1.1.3 de la presente Oferta y que están en concordancia con la regulación vigente.

La prestación del servicio de acceso, uso e interconexión bajo alguno de los esquemas que a continuación se describe, estará sometida íntegramente a las condiciones expresadas en los numerales 3.1. y 3.2. de la presente OBI.

En caso de que el operador solicitante del acceso, uso e interconexión requiera condiciones diferentes a las propuestas en la presente oferta, deberá explorar conjuntamente con EE.PP.M. esquemas alternativos en los cuales el precio a pagar sea consecuente con la calidad requerida para la interconexión.

Todas las llamadas a numeración 1XY pagarán cargo de acceso, excepción hecha de aquellas que correspondan a la modalidad 1, de que trata el artículo 29 del Decreto 25 de 2002 expedido por el Ministerio de Comunicaciones de Colombia,

en concordancia con la Resolución CRT 644 de 2003 y aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

La numeración 1XY asignada para los servicios que presta EEPPM dará lugar al reconocimiento por el servicio a favor del OPERADOR SOLICITANTE conforme a los acuerdos comerciales que sobre el particular logren las partes.

2.1.1. Opción de Minutos

El precio de la opción de minutos corresponde al que se encuentra incluido en la Resolución CRT 489 del 12 de abril de 2002, y que se presenta en la siguiente tabla:

| Esquema | Unidad de Medida | Calidad del Servicio | Valor | | | |
|-----------------------------|-------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | | | A Ene 1/02 | A Ene 1/03 | A Ene 1/04 | A Ene 1/05 |
| Cargos de Acceso por Minuto | Minuto Redondeado | 0.20% | \$49. ³⁵ | \$43. ²⁶ | \$37. ¹⁶ | \$31. ⁰⁷ |

Tabla 2.1. Precio Opción de Minutos

Los valores están expresados en pesos constantes de junio 30 de 2001. Al momento de la liquidación, los valores deberán ser actualizados conforme a lo establecido en el Artículo 4.3.8. “Esquema de Actualización de los Cargos de Acceso”, de la Resolución CRT 489 del 12 de abril de 2002, o a las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

La Calidad del Servicio hace referencia al porcentaje de bloqueo medio en el punto de interconexión, el cual se garantizará para esta opción.

2.1.2. Opción de Capacidad

La siguiente tabla muestra el valor a remunerar por cada enlace E1 que se vincule a la interconexión bajo la opción de capacidad. Para efectos del bloqueo medio en los puntos de interconexión **los operadores se ceñirán al nivel de calidad del 1%**.

El servicio de Interconexión prestado bajo el esquema de capacidad deberá ser debidamente cancelado por el OPERADOR SOLICITANTE **bajo la modalidad mes anticipado**, de acuerdo con las condiciones establecidas en el numeral 3.2.3.1. de la presente OBI.

| Esquema | Unidad | Calidad | Valor | | | |
|-----------|-----------|---------|-----------------|----------------|----------------|----------------|
| | | | A Ene 1/02 | A Ene 1/03 | A Ene 1/04 | A Ene 1/05 |
| Capacidad | Enlace E1 | 1% | \$11'230,000.00 | \$9,920,000.00 | \$8,760,000.00 | \$7,740,000.00 |

Tabla 2.3. Precio Opción de Capacidad

Los valores están expresados en pesos constantes de junio 30 de 2001. Al momento de la liquidación, los valores deberán ser actualizados conforme a lo establecido en el Artículo 4.3.8. “Esquema de Actualización de los Cargos de Acceso”, de la Resolución CRT 489 del 12 de abril de 2002, o a las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

La Calidad del Servicio hace referencia al porcentaje de bloqueo medio en el punto de interconexión, al cual los operadores deberán ceñirse.

Cada enlace E1 vinculado a la interconexión bajo este esquema, será programado con treinta (30) ranuras de tiempo (Time Slots) efectivas dedicadas a canales de voz y/o señalización.

Para los operadores que a la fecha ya se encuentren interconectados con la red de EE.PP.M. y deseen migrar a esta opción, previa la respectiva modificación bilateral del contrato vigente, y que como resultado del redimensionamiento con las nuevas condiciones de calidad (1%), tengan que disminuir el número de enlaces vinculados a la interconexión, deberán ceñirse a lo establecido en el numeral 3.2.2.3 de la presente oferta y que está relacionado con la indemnización por devolución de enlaces.

2.2. Precio por el Acceso y Uso de Instalaciones Esenciales

El OPERADOR SOLICITANTE de la interconexión podrá hacer uso de las instalaciones esenciales incluidas en la presente oferta de interconexión y de aquellas que, aunque no estén incluidas en la oferta, sean consideradas como tal por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT).

Los precios por el uso de las instalaciones no incluidas en la presente oferta, serán sujeto de negociación, previo análisis económico por parte de EE.PP.M., en el cual buscará un precio orientado a costos más una utilidad razonable.

2.2.1. Facturación y Recaudo

EE.PP.M. ofrece el servicio de facturación y recaudo de las llamadas que los usuarios de su red realicen y que tengan como destino la red del OPERADOR SOLICITANTE.

Para estos casos El OPERADOR SOLICITANTE reconocerá y pagará a EE.PP.M. la suma de seiscientos ocho pesos con veintiún centavos (**\$608.²¹**) para el año 2005, por cada una de las facturas emitidas en un determinado mes.

El valor anteriormente indicado incluye todos los conceptos relacionados con el procesamiento de datos, la impresión del detalle de las llamadas cobradas, la impresión del valor total facturado a favor del OPERADOR SOLICITANTE, la distribución de las facturas, el recaudo de los valores correspondientes al OPERADOR SOLICITANTE, la refacturación de saldos pendientes hasta el número de veces que esté definido dentro de las políticas de EE.PP.M., y la preparación de la información para realizar la transferencia de montos al OPERADOR SOLICITANTE.

El número mínimo de facturas requeridas para acceder al servicio de facturación y recaudo será de veinticinco mil (25.000) facturas al mes, número que deberá ser alcanzado durante los seis (6) primeros meses de prestación del servicio. A partir del sexto mes, el número mínimo de facturas a cobrar será 25.000, o si se supera esta cantidad, el monto que corresponda de acuerdo con el valor unitario aquí fijado.

El servicio de facturación y recaudo estará sometido íntegramente a las condiciones expresadas en el numeral 3.2. de la presente OBI.

2.2.2. Arrendamiento de Espacio Físico

El OPERADOR SOLICITANTE pagará a EE.PP.M. un canon mensual de 1.5 SMMLV por cada metro cuadrado de área que ocupen los equipos de interconexión que instale el OPERADOR SOLICITANTE en los edificios o terrenos propiedad de EE.PP.M.. Este canon de arrendamiento incluye hasta 1KW de energía, el derecho de acometida para la interconexión y el aire acondicionado suministrado por EE.PP.M..

El servicio de arrendamiento de espacio físico estará sometido íntegramente a las condiciones expresadas en el numeral 3.1. y 3.2. de la presente OBI.

2.2.3. Arrendamiento de Postes y Ductos

Los precios y las condiciones para la prestación de este servicio estarán sujetos a las disposiciones legales vigentes.

2.2.4. Derecho de paso y derecho de acceso a infraestructura interna

El OPERADOR SOLICITANTE pagará a EE.PP.M. un canon mensual de tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV) por el derecho de paso y un canon mensual equivalente a 0.025 de un SMMLV por cada metro lineal de infraestructura interna que utilice en los edificios propiedad de EE.PP.M., de conformidad con lo definido en la sección 3 de la presente oferta.

2.2.5. Otras Instalaciones Esenciales

Mediante procesos de negociación directa, EE.PP.M. podrá acordar las condiciones técnicas, operativas, comerciales y económicas para que el OPERADOR SOLICITANTE pueda hacer uso de las instalaciones esenciales que detente EE.PP.M., que hayan sido catalogadas como tal por la CRT y que no hayan sido incluidas en la presente OBI.

2.3. Precios de los Servicios Adicionales

2.3.1. Servicio de Atención y Trámite de PQR's

Para la atención por parte de EE.PP.M. de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's) presentados por los suscriptores o usuarios de la red de EE.PP.M., que hacen uso de los servicios ofrecidos por el OPERADOR SOLICITANTE, se ofrecen dos esquemas de remuneración:

| Esquema | Descripción | Precio |
|----------------|--|---|
| 1 | Cobro por PQR atendido y tramitado | Cargo Fijo Mensual: \$5'409,000.⁰⁸ Cargo Variable: \$1,202.⁰⁰ por cada PQR |
| 2 | Cobro por porcentaje de la facturación | 7% del valor del servicio de facturación |

Tabla 2.5.

En el esquema 1, la remuneración por la atención y trámite de PQR's corresponderá a la suma del cargo fijo mensual y la multiplicación del cargo variable por la cantidad mensual de PQR's. Los valores indicados son vigentes para el año 2005.

En el esquema 2, el OPERADOR SOLICITANTE remunerará la atención y trámite de PQR's reconociendo el 7% adicional al valor pagado por concepto del servicio de facturación y recaudo en un determinado mes, independientemente de la cantidad de PQR's atendidos en el mes.

El servicio de atención y trámite de PQR's estará sometido íntegramente a las condiciones expresadas en el numeral 3.2. de la presente OBI, así como al Anexo 4.1., en el cual se detalla el procedimiento para la atención y trámite de dichos reclamos.

2.3.2. Servicio Adicional de Conmutación y Transporte de Llamadas. (Dispersión y Concentración de Tráfico)

El servicio de conmutación y transporte de llamadas se cobrará por cada minuto o fracción de minuto de cada llamada conmutada y transportada, que haya sido completada y que corresponda a las zonas de tráfico de los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red de EE.PP.M. con los cuales el OPERADOR SOLICITANTE no tenga rutas de interconexión directa establecidas.

El valor establecido para este servicio es de siete pesos con cuatro centavos (\$7.⁰⁴) para el año 2005, por cada minuto o fracción de minuto de cada llamada conmutada y transportada, que haya sido completada.

La prestación del servicio de conmutación y transporte de llamadas estará sometido íntegramente a las condiciones expresadas en los numerales 3.1. y 3.2. de la presente OBI.

2.3.3. Arrendamiento de Medios y Equipos de Transmisión (E1's) para la Interconexión

Con el fin de lograr la interconexión con su red, EE.PP.M. ofrece al OPERADOR SOLICITANTE el servicio de arrendamiento de medios de transmisión o enlaces de interconexión, para el cual, se establecen dos esquemas:

Esquema 1: En este esquema el OPERADOR SOLICITANTE pagará a EE.PP.M. por cada enlace de interconexión (E1), la suma de catorce millones trescientos cuarenta y nueve mil novecientos cincuenta y cinco pesos con treinta y ocho centavos (\$14,349,955.³⁸) por concepto de cargo de conexión del sistema E1 más un valor de seiscientos setenta mil ocho ciento sesenta pesos con cuarenta y dos centavos (\$670,860.⁴²) por concepto de cargo fijo mensual, para cada uno de los enlaces de interconexión.

Estos valores son independientes de la cantidad de sistemas E1 que estén en arriendo y aplican para el año 2005.

Esquema 2: En este esquema, el valor de cargo fijo mensual a pagar por cada uno de los sistemas E1, dependerá de la cantidad de sistemas contratados y del tiempo de permanencia mínima elegido por el OPERADOR SOLICITANTE. Este esquema no prevé el pago del cargo de conexión de los sistemas E1, en virtud de las condiciones de cantidad y permanencia que se pacten. Los valores a pagar mensualmente por cada E1 se rigen por la siguiente tabla y corresponden a las tarifas para el año 2005:

| E1/MESES | 18 | 24 | 36 | 48 | 60 |
|-----------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|
| 0-16 | 1,669,004.82 | 1,321,359.57 | 975,252.58 | 806,044.72 | 706,058.26 |
| 17-32 | 1,449,230.90 | 1,147,363.46 | 846,831.69 | 699,905.07 | 613,084.78 |
| 33-48 | 1,363,566.02 | 1,079,542.13 | 796,774.98 | 658,533.27 | 576,844.98 |
| 49-63 | 1,301,751.03 | 1,030,602.89 | 760,654.52 | 628,679.76 | 550,694.67 |
| 63 ó más | 1,225,391.34 | 970,148.53 | 716,035.12 | 591,801.90 | 518,392.14 |

Tabla 2.6.

En general, los esquemas ofrecidos para la prestación de este servicio estarán sometidos íntegramente a las condiciones expresadas en los numerales 3.1. y 3.2. de la presente OBI.

2.3.4. Arrendamiento de Canales Dedicados

Cuando el OPERADOR SOLICITANTE se encuentre directamente conectado con los cinco (5) nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red de EE.PP.M., éste deberá establecer canales de señalización con los cinco (5) puntos de transferencia de señalización (STP) propios de la red de EE.PP.M.. Para el efecto, EE.PP.M. ofrece el servicio de alquiler de canales dedicados sobre su red de transmisión.

En caso de requerir el servicio, el OPERADOR SOLICITANTE deberá pagar a EE.PP.M. la suma de trescientos ochenta y cuatro mil cuatrocientos ochenta y dos pesos con sesenta y nueve centavos (**\$384,482.⁷⁹**) por concepto de cargo de conexión y ciento un mil cinco pesos con seis centavos (**\$101,005.⁰⁶**) de cargo fijo mensual por cada uno de los canales dedicados requeridos para llevar la señalización No.7 a los nodos de interconexión que corresponda. Estos valores son para el año 2005.

El servicio de arrendamiento de canales dedicados estará sometido íntegramente a las condiciones expresadas en los numerales 3.1. y 3.2. de la presente OBI.

3. Condiciones para la Prestación de los Servicios

3.1. Condiciones Técnico – Operacionales

Se describen a continuación las especificaciones técnicas y los criterios de planeación precisos tenidos en cuenta dentro de esta Oferta Básica de Interconexión (OBI), para la creación de la red de interconexión en cuanto a topología, dimensionamiento y procedimientos.

3.1.1. Definiciones

Para efectos de la interpretación de la presente Oferta Básica de Interconexión se incorporan las siguientes definiciones de términos técnicos:

Punto de interconexión entre las redes: Es el punto físico donde se efectúa la conexión entre dos redes interconectadas, para permitir su interfuncionamiento y la interoperabilidad de los servicios que éstas soportan.

Nodos de interconexión: Son las centrales matrices de conmutación telefónica definidas en su estructura de red por un operador, que se conectan directamente a la red de otro operador y que están vinculadas directamente con los puntos de interconexión.

Equipos para la interconexión: Son todos aquellos equipos, órganos de conexión y accesorios necesarios para la conexión entre redes de operadores. Los equipos para la interconexión están constituidos por los equipos de conmutación para la interconexión, los equipos de transmisión para la interconexión, y los medios de transmisión para la interconexión.

Terminales Digitales de conmutación para la interconexión: Son todos aquellos equipos, órganos de conexión y accesorios que conforman los terminales digitales de conmutación ubicados en los nodos de interconexión de las redes de los operadores que se interconectan y destinados a cursar el tráfico entre ellas.

Equipos de transmisión para la interconexión: Son los equipos de transmisión entre los nodos de interconexión de las redes de los operadores que se interconectan y destinados a permitir la conexión entre ellas, usando para ello un medio de transmisión. Forman parte de estos equipos de transmisión, los equipos y sistemas terminales tales como multiplexores, demultiplexores, transmisores y receptores utilizados para fines de interconexión, bajo la responsabilidad del OPERADOR SOLICITANTE.

Medios de transmisión para la interconexión: Son los medios físicos sobre los cuales se propaga la señal de transmisión. Estos medios pueden ser fibra óptica, radio y/o cable. Forman parte de estos medios de transmisión los equipos

ubicados en el trayecto, tales como los regeneradores y/o repetidores utilizados para fines de interconexión.

Enlaces de interconexión: Son los enlaces digitales bidireccionales, salientes o entrantes, tributarios de 2 Mbps. y/o jerarquía superior, que conectan a los nodos de interconexión de las redes de los operadores interconectados.

Enlaces internos: Son los circuitos utilizados por cada operador al interior de su red. Estos enlaces no forman parte de los enlaces de interconexión, pero sí de la interconexión en su conjunto, ya que permiten el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de los servicios de telecomunicaciones.

Grado de congestión: Es la probabilidad de que una llamada sea bloqueada durante la hora de más alto tráfico, a causa de problemas de dimensionamiento (congestión)

Grado de servicio: Es la probabilidad de que una llamada sea bloqueada durante la hora de más alto tráfico, a causa de problemas de dimensionamiento (congestión) o de fallas técnicas en los equipos.

Conmutabilidad: Es el porcentaje de llamadas que son encaminadas sin bloqueos (congestión), fallas e irregularidades atribuibles a los equipos (fallas técnicas)

Disponibilidad de la interconexión: Es el porcentaje de tiempo en que los enlaces de interconexión estuvieron disponibles para cursar tráfico. La disponibilidad se mide durante un período determinado.

Otras definiciones: Se adoptan también las demás definiciones que le sean aplicables a esta oferta básica de interconexión y que están contenidas en el Capítulo II. Definiciones, del Título I – Principios Generales, de la Resolución CRT 087 y sus respectivas actualizaciones y compilaciones, así como otras definiciones contenidas en las demás normas legales reglamentarias y regulatorias y las que señale la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

3.1.2. Especificaciones Técnicas Básicas para los Servicios de Interconexión

3.1.2.1. Características Generales

La red del OPERADOR SOLICITANTE se interconectará con la red presentada en esta oferta en los nodos de interconexión indicados en el cuadro presentado en el Anexo 4.1. Dichos nodos concentrarán el tráfico saliente hacia la red de operador solicitante, y dispersarán el tráfico entrante desde la red del operador solicitante, respetando siempre la estructura de la red. Las señales de interfaz a 2048 Kbps cumplirán las características especificadas en la recomendación G.703 de la UIT-T. La codificación de las señales cumplirá con la recomendación G.711 de la UIT-

T y usará la ley A. La multiplexación se efectuará de conformidad con la recomendación G.732 de la UIT-T para velocidades nominales de 2048 Kbps.

3.1.2.2. Planes Técnicos Básicos

En la relación de interconexión que se establezca a partir de la presente OBI, las partes cumplirán con los planes técnicos básicos expedidos por el Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Del mismo modo, cada parte realizará por su cuenta las adecuaciones que eventualmente se requieran para lograr que su red cumpla con dichos planes. Los planes Técnicos Básicos a los que se ceñirán las partes serán:

3.1.2.2.1. Numeración

EE.PP.M. suministrará las series de numeración y el esquema de enrutamiento, indicando cuales series de numeración le han sido asignadas y el nodo de interconexión asociado a cada una de ellas. Se entregará la versión más actualizada con que se cuente al momento de la firma del contrato que se desprenda de la presente OBI.

El operador solicitante de la interconexión, deberá suministrar los números de servicios de información corporativa que prestará en virtud de la respectiva licencia o autorización legal y a los cuales tendrán acceso los usuarios a través la red de EE.PP.M..

En cuanto a la información sobre numeración a entregar en los campos de dirección de la señalización No.7 (Numero A, Número B y Campo de Redirección para transferencias - Redirecting Number), cada operador deberá entregar en dichos campos, información que permita la identificación inequívoca del abonado respectivo, ajustándose para tal fin a la normatividad vigente.

Para permitir el enrutamiento de llamadas desde la red de EE.PP.M. hacia la red del OPERADOR SOLICITANTE mediante el servicio de Transferencia (TeSigo) que EE.PP.M. ofrece a los suscriptores de su red en cualquiera de sus modalidades (transferencia incondicional, por ocupado o por no respuesta), el OPERADOR SOLICITANTE deberá garantizar que la información entregada para la facturación de estas llamadas corresponderá efectivamente al número del abonado que programó la transferencia (número que redirecciona) y no al del abonado que originó la llamada (Abonado A).

En caso de que el OPERADOR SOLICITANTE no pueda entregar la información correcta para facturar este tipo de llamadas, EE.PP.M. restringirá el enrutamiento de las mismas desde su red.

3.1.2.2.2. Enrutamiento

EE.PP.M. suministrará la información relacionada con el enrutamiento del tráfico entre cada una de las series de numeración asignadas a la red de EE.PP.M. y los nodos de interconexión del operador que solicite la interconexión, tanto en sentido saliente como entrante, indicando los enrutamientos a través de los nodos de interconexión de la red de EE.PP.M..

El tráfico originado desde la red de EE.PP.M. hacia la red del operador que solicite la interconexión, se cursará a través de los nodos de interconexión del OPERADOR SOLICITANTE; su red distribuirá dicho tráfico mediante las rutas establecidas de acuerdo con las zonas de tráfico existentes en la misma. Las rutas que conectan directamente a los nodos de interconexión de ambas redes serán preferiblemente rutas bidireccionales. EE.PP.M. garantizará que mientras exista la interconexión, sus centrales de conmutación permitirán a los abonados conectados a éstas, acceder a la red del OPERADOR SOLICITANTE mediante la marcación de los prefijos que le sean asignados a su red y mediante la marcación de los números asignados a los servicios que prestará en virtud del contrato que se celebre. En la relación contractual que se establezca, no existirá la obligación de realizar modificaciones en la categoría asignada a los abonados de EE.PP.M. para que los mismos accedan a la red del operador solicitante, ni de realizar conexiones masivas de categoría a los abonados existentes al momento de celebrar el contrato.

3.1.2.2.3. Señalización

Para la interconexión entre las redes se utilizará la “Norma Nacional de Señalización por Canal Común No. 7 - SSC7”, adoptada por el Ministerio de Comunicaciones de Colombia. En el cuadro incluido en el numeral 4.2. “Identificación de puntos de Señalización”, se presentan los códigos de los puntos de señalización de la red de EE.PP.M. y la función asignada a cada punto. En el numeral 4.3. se muestran los Puntos de transferencia de señalización asociados a cada uno de los nodos de interconexión de la red de EE.PP.M.. Cuando por razones del volumen de tráfico manejado en la interconexión, el operador solicitante requiera llegar a todos los Nodos de Interconexión de la red de EE.PP.M., deberá también entonces, a nivel de señalización, conectarse a todos los puntos de transferencia de Señalización de la red, de la forma como se indica en el numeral 4.3. que asocia los Puntos de transferencia de Señalización a cada uno de los nodos de Interconexión.

Solamente en caso de falla o contingencia se programará ruta de desborde de señalización por un operador habilitado definido de común acuerdo entre las partes durante la ejecución del contrato. Los aspectos relacionados con el funcionamiento y el dimensionamiento de los enlaces de señalización, serán objeto de definición durante la ejecución del contrato, siguiendo las recomendaciones expedidas por el Ministerio de Comunicaciones y respetando la estructura de la red de señalización de EE.PP.M.. Los mensajes de señalización que se intercambiarán entre las dos redes deben ser de uso exclusivo para dar cumplimiento al objeto del contrato, salvo que las partes acuerden algo distinto.

3.1.2.2.4. Sincronización

Se establecerá un método de sincronización entre las dos redes, basado en una estructura jerárquica de tipo Maestro - Esclavo (Master - Slave). Los nodos de interconexión de la red de EE.PP.M. tomarán la sincronización del reloj de mayor jerarquía (estabilidad). El estado de sincronización de la interconexión se revisará periódicamente por lo menos una vez por semestre, mediante pruebas conjuntas cuya fecha y contenido serán definidos durante la ejecución del contrato. A partir de tales revisiones, se tomarán las medidas que se requieran para garantizar que las condiciones de sincronización entre las redes de las partes permitan mantener la calidad del servicio, al igual que garantizar a los usuarios el estándar de calidad de las comunicaciones que fije el Ministerio de Comunicaciones, o en su defecto el recomendado por la UIT-T.

3.1.2.2.5. Tasación

Las partes registrarán las llamadas que se cursen por los enlaces de interconexión entre las dos redes, utilizando el sistema Toll Ticketing u otro sistema alternativo confiable.

3.1.3. Especificaciones Técnicas relacionadas con los esquemas de remuneración del servicio de acceso, uso e interconexión

Para la configuración inicial de cualquiera de los esquemas de interconexión ofrecidos, la red de EE.PP.M. tiene disponible, al momento de la presentación de esta oferta, de un (1) puerto E1 en cada uno de los nodos de interconexión que posee y para un (1) operador solicitante. Esta capacidad se configurará con las condiciones de calidad descritas para el esquema respectivo que el operador solicitante elija.

3.1.3.1. Esquema de Cargos de Acceso por Minuto

Para calcular el valor de los cargos de acceso correspondientes a las llamadas salientes desde la red de EE.PP.M. y el valor de los cargos de acceso correspondientes a las llamadas entrantes a la misma bajo este esquema, cada parte registrará la duración de cada llamada completada teniendo en cuenta que dicha duración se medirá por minuto y que las fracciones de minuto resultantes en cada llamada, se aproximarán al minuto siguiente.

Para todos los servicios, el valor de los cargos de acceso se calculará a partir de la señal de contestación.

Para este esquema, el operador que solicita la interconexión será el responsable de dimensionar los enlaces de interconexión con el criterio de rutas bidireccionales con probabilidad de bloqueo medio menor o igual al dos por mil (0.2%).

Una vez el contrato se encuentre en ejecución, por regla general, las partes revisarán semestralmente el dimensionamiento de la interconexión, con base en las mediciones mensuales de tráfico y de congestión que cada una presente. Si del análisis de los datos anteriores resultaren modificaciones, el operador entrante podrá solicitar la posibilidad de ejecutarlas, para lo cual EE.PP.M. se reserva el derecho de aceptarlas. La ampliación de los circuitos de interconexión será pedida por el OPERADOR SOLICITANTE a más tardar el último día hábil del mes de agosto de cada año, en la cual se indicará los requerimientos para el año siguiente y con un máximo de dos (2) ampliaciones. La primera a los seis (6) meses y la segunda a los doce (12) meses después de presentada la solicitud.

Cuando por causas imputables al OPERADOR SOLICITANTE se presente subdimensionamiento en la interconexión, este reconocerá una penalización por tal hecho; dicha penalización se causará cuando se produzca el dos por ciento (2%) de congestión de llamadas en al menos cinco (5) horas del día o diez (10) horas de una semana. Dicha penalización será de 1.5 salarios mínimos legales mensuales vigentes, suma que se pagará por una sola vez en el trimestre que se cause.

Para dar solución al problema de la congestión, las dos empresas buscarán ampliar la interconexión en forma inmediata; de lo contrario las partes acordarán la ampliación antes de que tenga lugar la siguiente ampliación periódica ya pactada.

3.1.3.2. Esquema de Cargos de Acceso por Capacidad

Este esquema de interconexión está basado en la capacidad de interconexión contratada y con independencia del tráfico efectivamente cursado. El modelo de interconexión por capacidad supone la puesta a disposición del OPERADOR SOLICITANTE de una capacidad de servicios de interconexión, esto es, una puesta a disposición de recursos de red destinados a satisfacer la demanda de interconexión del operador que la solicita. Dicha capacidad será conforme a unos objetivos de disponibilidad y calidad predeterminados, todo ello de forma independiente al tráfico de interconexión efectivamente cursado.

Este esquema habrá de facilitar la interconexión, en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos que garanticen el principio básico de la interconexión ACCESO IGUAL – CARGO IGUAL con respecto a todas las demás relaciones de interconexión que para el momento de su implementación tenga establecidas EE.PP.M..

Cada enlace E1 vinculado a la interconexión bajo este esquema, será programado con treinta (30) ranuras de tiempo (Time Slots) efectivos dedicadas a canales de voz y/o señalización.

Para la opción de capacidad, en el contrato que se celebre, se establecerán indemnizaciones por devolución de enlaces cuando la misma sea motivada por el hecho de que las provisiones proporcionadas por el operador solicitante

conduzcan al sobredimensionamiento de la red de EE.PP.M.. En este caso, las inversiones hechas por EE.PP.M. para la provisión de estos enlaces y demás elementos de red necesarios para soportar los volúmenes de tráfico previstos por el solicitante deberán ser cubiertas por el operador que devuelve los enlaces.

3.1.4. Indicadores de Nivel de Servicio para la Interconexión

Independiente del esquema de remuneración del servicio de interconexión que se establezca entre las partes, se tendrán los siguientes Indicadores de Nivel de Servicio para la interconexión:

3.1.4.1. Disponibilidad de la Interconexión

La disponibilidad de los enlaces de interconexión, medida sobre períodos de tres (3) meses, será igual o superior al 99.98%. Este valor podrá ser revisado por las partes de acuerdo con la evolución de los procesos técnicos. La fórmula para calcular la disponibilidad será la siguiente:

$$\% D = \left(\frac{NO * M * 24 - \sum NFS_i * t_i}{NO * M * 24} \right) * 100$$

Donde:

%D = Disponibilidad Referida en porcentaje

NO = Número de Circuitos operacionales

M = Número de días de prueba

NFS_i = Número de circuitos Fuera de Servicio

t = tiempo de indisponibilidad por grupo de circuitos fuera de servicio medido en horas

Si los valores pactados no se alcanzaren, la parte que afectó la disponibilidad de la interconexión pagará a la otra parte, como valor de penalización, y solamente una vez por trimestre, la suma equivalente a un (1) salario mínimo mensual legal vigente, por cada ruta donde no se haya cumplido este indicador.

3.1.4.2. Conmutabilidad de la Interconexión

La conmutabilidad de la interconexión será igual o superior al 95%, medido trimestralmente. Este valor podrá ser modificado por el Comité Mixto de Interconexión que se conforme con la firma del contrato que resulte de la aceptación de la presente OBI, de acuerdo con la evolución de los procesos técnicos. El cálculo de la conmutabilidad, expresada en porcentaje, se efectuará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\% \text{Conmutabilidad} = \left(1 - \frac{\sum \text{Bloqueos e Irregularidades de los equipos}}{\text{Total de Intentos en vías de Interconexión}} \right) * 100$$

Donde los bloqueos e irregularidades en los equipos corresponde a congestión más fallas técnicas. Si los valores pactados no se alcanzaren, la parte que no cumpla con la conmutabilidad pagará a la otra parte, como valor de penalización, y solamente una vez por trimestre, la suma equivalente a un salario mínimo mensual legal vigente.

3.1.5. Equipos y Medios de Transmisión para la Interconexión

De acuerdo con la regulación vigente será responsabilidad del operador solicitante asumir los costos de los equipos y medios de transmisión requeridos para la interconexión con la red de EE.PP.M., entre los puntos de interconexión de ambas redes. Será responsabilidad de EE.PP.M. asumir los costos para proveer el acceso y uso a su red, a partir de los puntos de interconexión definidos en esta oferta y hacia el interior de su red.

Los equipos y medios de transmisión para la interconexión podrán ser suministrados directamente por el operador solicitante o a través de un operador de servicios de telecomunicaciones legalmente habilitado.

3.1.6. Instalaciones Esenciales

3.1.6.1. Facturación y Recaudo

En virtud del contrato de interconexión que se desprenda de la presente oferta, EE.PP.M. ofrece la prestación oportuna del servicio de facturación y recaudo de los valores correspondientes a los servicios prestados a los usuarios por los operadores que intervienen en la comunicación en las condiciones que las partes acuerden, todo ello dentro del marco de la Ley 422 del 13 de enero de 1998. Los detalles del valor de la factura, condiciones y tiempos de transferencias de los recaudos y demás condiciones se amplían en los numerales 2 y 3.2. de la presente OBI. Otros servicios a facturar serán objeto de definición y negociación entre las partes.

3.1.6.2. Espacio Físico (Incluye energía)

Cuando haya lugar, EE.PP.M. pondrá a disposición los espacios físicos que se requieran para instalar en los nodos de interconexión los equipos de transmisión para la interconexión que no sean de propiedad de EE.PP.M., dando las facilidades para que se efectúe la correspondiente instalación y puesta en funcionamiento. Las tarifas que el operador solicitante pagará por el arrendamiento de dichos espacios, serán las establecidas en el numeral 2 de la presente OBI.

De todas formas esta infraestructura se entregará al operador que la solicite, previo estudio que determine que se tiene la disponibilidad correspondiente, que la solicitud es técnicamente viable y cuando se establezca un acuerdo previo entre las partes sobre la contraprestación económica y las condiciones de uso.

3.1.6.3. Postes y Ductos

De acuerdo con la regulación vigente, en la presente OBI se pone a disposición la infraestructura correspondiente a postes y ductos como facilidad esencial para la interconexión en caso de requerirse. Esta infraestructura se entregará al operador que la solicite, previo estudio que determine que se tiene la disponibilidad correspondiente, que la solicitud es técnicamente viable y cuando se establezca un acuerdo previo entre las partes sobre la contraprestación económica y las condiciones de uso.

El OPERADOR SOLICITANTE deberá cumplir con las normas técnicas y de seguridad establecidas por EE.PP.M. para el uso de éste tipo de infraestructura.

Todos los aspectos relacionados con la infraestructura de postes y ductos de la presente oferta se enmarcan dentro de la Resolución 532 expedida por la CRT el 20 de agosto de 2002, o aquella que en adelante la modifique, adicione o sustituya.

3.1.6.4. Condiciones Técnicas para conceder el Derecho de Paso y el Derecho uso de la infraestructura interna

El OPERADOR SOLICITANTE deberá cumplir con las normas técnicas y de seguridad establecidas por EE.PP.M. para el uso de ductos internos, canaletas, escalerillas, buitrones y todo tipo de infraestructura arrendada por EE.PP.M. al OPERADOR SOLICITANTE al interior de los edificios de EE.PP.M. con el fin de llevar los enlaces de interconexión desde el exterior del edificio de EE.PP.M. hasta el punto de interconexión dentro de los mismos. El incumplimiento de estas normas técnicas y de seguridad por parte del OPERADOR SOLICITANTE y/o la utilización ilícita de esta infraestructura se considerará como un hecho que conlleva a la aplicación de lo previsto en el Capítulo III del Título IV de la Resolución CRT 087 de 1997, sobre interrupción de la interconexión, de conformidad con los trámites allí establecidos.

3.1.7. Servicios Adicionales en la Interconexión

3.1.7.1. Alquiler de los medios de transmisión para la interconexión

Dentro de la presente OBI, se incluye la posibilidad de que el operador que desea interconectarse solicite el arrendamiento de equipos y medios de transmisión para la interconexión. EE.PP.M. suministrará dichos equipos y medios teniendo en

cuenta la estructura y disponibilidad de su red de transmisión, al igual que las tarifas establecidas en numeral 2 de esta oferta.

3.1.7.2. *Dispersión y Concentración de Tráfico*

Cuando para el operador solicitante, en virtud del volumen de tráfico que maneja hacia una de las zonas en que está dividida la red de EE.PP.M., no le sea justificable, inicialmente, efectuar la interconexión directamente con todos los nodos de interconexión indicados en la presente oferta, EE.PP.M. pone a disposición dentro de su red el servicio adicional de conmutación y transporte de llamadas (Dispersión y concentración del tráfico) hacia esas zonas de tráfico con las cuales no tiene interconexión directa a través de sus respectivos nodos de interconexión. Las condiciones económicas de este servicio adicional de dispersión y concentración se establecen en los numerales 2 y 3.2 de la presente oferta.

3.1.7.3. *Canales Dedicados para Señalización*

Como se indicó en el numeral correspondiente al plan de señalización, cuando en la interconexión, el operador solicitante requiera llegar a todos los Nodos de Interconexión de la red de EE.PP.M., deberá también entonces, a nivel de señalización, conectarse a todos los puntos de transferencia de Señalización de la red de EE.PP.M., de la forma como se indica en numeral 4.3., que asocia los Puntos de transferencia de Señalización a cada uno de los nodos de Interconexión.

Para tal fin EE.PP.M. ofrece el servicio adicional de canales dedicados para la señalización, los cuales corresponden a canales E0 de 64kbps configurados como líneas semipermanentes al interior de la red de transporte y de conmutación de EE.PP.M., permitiendo así la conexión de los puntos de transferencia de señalización de las redes interconectadas mediante la utilización de canales dedicados, respetando de este modo la topología de ambas redes. Las condiciones económicas de este servicio adicional de canales dedicados para la señalización se establecen en los numerales 2 y 3.2 de la presente oferta.

3.1.7.4. *Disponibilidad de Desborde*

Para cada uno de los esquemas de remuneración del servicio de interconexión presentados en esta oferta se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones sobre la facilidad de desborde de tráfico:

Para la Opción de Minutos debe considerarse que, en virtud del excelente grado de servicio ofrecido para esta opción (probabilidad de bloqueo medio menor o igual al dos por mil (0.2%)), las rutas de interconexión son rutas de baja pérdida que, en el diseño clásico de redes de conmutación de circuitos, no requieren de rutas de desborde. Si el operador solicitante así lo desea y como contingencia, podrán establecerse rutas de desborde. El establecimiento de tales rutas de

desborde para este esquema se hará previo estudio que determine que se tiene la disponibilidad de la infraestructura necesaria para tal fin, que la solicitud es técnicamente viable y una vez establecido el acuerdo entre las partes sobre la contraprestación económica y las condiciones de uso.

Para el esquema de cargos de acceso por capacidad no se tendrá disponibilidad de desborde, ya que tal característica es contraria a la regulación vigente en el sentido de que para efectos del diseño de los enlaces de interconexión, los operadores se ceñirán al 1% del bloqueo medio en los puntos de interconexión, de acuerdo con lo dictado en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución 489 publicada el 12 de abril de 2002 y la cual compiló las Resoluciones previas 463 y 469 de la CRT. Además con la disponibilidad de desborde en este esquema se estaría violando el principio de ACCESO IGUAL – CARGO IGUAL, frente a otros operadores que tengan contratada una calidad de red superior.

3.1.8. Algunas condiciones y procedimientos para el desarrollo de la interconexión

El operador SOLICITANTE será responsable por el dimensionamiento de la interconexión.

3.1.8.1. Dimensionamiento y Evolución de la Interconexión para la opción de minutos

Se considerará que existe sobredimensionamiento cuando el promedio del tráfico cursado en la hora pico por cada ruta y evaluado en un período de tres (3) meses sea menor al 60% del valor del tráfico que EL OPERADOR SOLICITANTE suministró como su cifra de dimensionamiento para la respectiva ruta de interconexión. Dicho valor será evaluado siguiendo la recomendación E.500 de la UIT-T en su última versión, específicamente utilizando el criterio de intensidad de tráfico de carga normal, el cual corresponde al valor representativo calculado respecto de un intervalo de tiempo mensual de intensidad de tráfico en condiciones de carga normal.

Si en los tres (3) últimos meses evaluados no se cumple con el nivel especificado para sobredimensionamiento, EE.PP.M. podrá exigir la devolución de los enlaces que sean necesarios para garantizar el uso eficiente de los mismos así como una indemnización en los términos que se describen en el numeral 3.2.2.3 de la presente OBI. Dicha devolución se hará teniendo en cuenta los criterios y calidades establecidos en el contrato para esta opción (bloqueo medio de 0.2%).

Para permitir la evaluación de este criterio de sobredimensionamiento en condiciones estables de operación, esta medida solo aplicará a partir del séptimo mes después de iniciada la operación de la interconexión., momento en el cual se hará la evaluación correspondiente a los meses 4,5 y 6 y de allí en adelante se hará revisión, mes a mes, sobre los últimos tres (3) últimos meses consecutivos de ejecución del contrato.

Cuando se presenten congestiones originadas por eventos especiales motivados por EL OPERADOR SOLICITANTE, como por ejemplo las promociones, éstas no podrán repetirse hasta tanto no se implemente la solución o se acuerde la misma entre las partes. EE.PP.M. tendrá la facultad para aplicar restricción de llamadas hacia la red del OPERADO SOLICITANTE en los casos en que el nivel de congestión en la interconexión, por causas imputables a éste, afecte el buen funcionamiento de las centrales o concentradores de la red de EE.PP.M.. La restricción se cancelará cuando el nivel de intentos se pueda evacuar normalmente.

3.1.8.2. Dimensionamiento y Evolución de la Interconexión para la opción de capacidad

El operador solicitante de la opción de capacidad será responsable de dimensionar sus recursos de interconexión para cursar el tráfico correspondiente a los servicios de interconexión proporcionados por la red de EE.PP.M.. Para efectos del diseño de los enlaces de interconexión, los operadores se ceñirán al 1% del bloqueo medio en los puntos de interconexión para cumplir de este modo de manera estricta con lo dispuesto por la regulación vigente sobre esta opción.

En vista de que la característica de bloqueo medio interno de la red de EE.PP.M. es mejor que la que se ofrece para la opción de capacidad en la presente Oferta (1%), las rutas internas de conmutación y transporte que utilizará, dentro de la red de EE.PP.M., el operador solicitante de la opción de capacidad para el nivel de calidad de dicha opción, serán rutas de destinación exclusiva para éste, de manera que se garantice el principio fundamental de la interconexión: ACCESO IGUAL – CARGO IGUAL a todos los demás operadores interconectados con la red de EE.PP.M..

La destinación de rutas exclusivas para la opción de capacidad permitirá también cumplir como la calidad exigida tanto por el solicitante como por la regulación vigente en toda la interconexión, permitiendo el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de los servicios de telecomunicaciones en las condiciones elegidas.

Para el esquema de capacidad, se considerará que una ruta de interconexión está subdimensionada cuando, durante un mismo mes se presente una degradación en la calidad del servicio que supere el nivel pactado (1%) por cuatro (4) veces o más en dicha ruta. Una vez que la interconexión se encuentre en operación, en caso de superarse de forma continuada las condiciones de sobrecarga de las rutas de interconexión, ambas partes deberán comprometerse a ejecutar los procedimientos de ampliación de la capacidad de dichos enlaces y realizar la ampliación en el plazo estipulado para ello en el contrato que las partes celebren.

Una vez el contrato se encuentre en ejecución, por regla general, las partes revisarán mensualmente el dimensionamiento de la interconexión, con base en las

mediciones de tráfico y de congestión que presenten las partes. Si del análisis de los datos anteriores resultaren modificaciones, el OPERADOR SOLICITANTE podrá invocar la posibilidad de ejecutarlas, para lo cual EE.PP.M. se reserva el derecho de aceptarlas, siempre en el marco de la calidad acordada. La ampliación de los circuitos de interconexión será pedida por el OPERADOR SOLICITANTE a más tardar el último día hábil del mes de agosto de cada año, en la cual indicará los requerimientos para el año siguiente.

Durante el año de ejecución de la ampliación solicitada, la entrada de enlaces se hará en la medida en que el análisis mensual de datos así lo determine, para garantizar de este modo que efectivamente la interconexión se ciñe (como lo exige la Regulación) al nivel de bloqueo medio elegido por el solicitante y que bajo este u otro esquema no se generan discriminaciones, respecto a la calidad, con otros operadores interconectados a la red de EE.PP.M..

3.1.8.3. Operación y Mantenimiento de los Equipos y Medios de Transmisión para la Interconexión

Una vez se encuentre en ejecución el contrato de interconexión que se desprenda de la presente oferta, la operación y el mantenimiento de los equipos y medios de transmisión para la interconexión estará a cargo de la parte que los haya suministrado; sin embargo, excepcionalmente las partes podrán acordar que la operación y el mantenimiento de todos o de una parte de dichos equipos y/o medios, esté a cargo de la parte que no los suministró.

Las partes definirán el procedimiento que permita al personal encargado de la operación y mantenimiento, el acceso a las instalaciones de la otra parte. A fin de coordinar eficientemente estas labores de operación y mantenimiento, las partes mantendrán actualizada la siguiente información directamente relacionada con la interconexión:

- Planos Esquemáticos donde se consignen todos los datos sobre las características generales de los equipos y medios de transmisión para la interconexión, entre ellas la numeración de los cables, el tipo de regletas donde están terminados los equipos y la ubicación de estas regletas en los distribuidores digitales (DDF).
- Planos de Localización que describan la ubicación física de los equipos de transmisión para la interconexión.

La parte a quien corresponda efectuar la operación y el mantenimiento preparará por primera vez esta información en un sentido total y la mantendrá debidamente actualizada mientras sea la responsable del mantenimiento. Para llevar un control del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y medios de transmisión para la interconexión, la parte a quien corresponde su mantenimiento entregará a la otra un registro estadístico de las fallas ocurridas, con la periodicidad y bajo las condiciones que conjuntamente definan.

Cada parte informará a la otra, con una antelación no inferior a diez (10) días, cualquier cambio o adición que se disponga a efectuar en los equipos para la interconexión. Aquellos cambios o adiciones que modifiquen el dimensionamiento o las características de la interconexión serán establecidos de común acuerdo, al igual que los procedimientos para el reporte y solución de fallas en la interconexión y para coordinar las tareas de operación y mantenimiento de la interconexión.

3.1.8.4. Auditorias Técnicas

En caso de que se presenten diferencias en las mediciones de los indicadores de disponibilidad o conmutabilidad, que no puedan ser resueltas por las partes, o en caso de que una de las partes considere indispensable verificar el cumplimiento que la otra parte esté dando a lo establecido en la presente oferta, cualquiera de las partes podrá solicitar el desarrollo de auditorias técnicas. Estas auditorias serán efectuadas por reconocidos peritos en la materia y los gastos que demanden serán cubiertos por la parte solicitante. El Comité Mixto de Interconexión (CMI) definirá el procedimiento y los requisitos a los que se someterán las auditorias técnicas.

3.1.8.5. Desarrollo de otros procedimientos

Las partes desarrollarán todos aquellos procedimientos que se requieran para ejecutar eficiente y cumplidamente el contrato que se desprenda de la presente oferta; para ello procurarán mantener comunicación directa y permanente que permita intercambiar información acerca del desarrollo de la relación de interconexión.

Conforme a lo anterior y en concordancia con la regulación vigente (ver numeral 4.4.15 de la Resolución CRT 575 de 2002) el contrato de interconexión establecerá la conformación de un Comité Mixto de Interconexión (CMI) que tendrá la función de vigilar el desarrollo de la interconexión y de servir de mecanismo de arreglo directo de conflictos. El Comité Mixto de interconexión estará compuesto paritariamente por representantes de ambos operadores y tendrá dentro de sus funciones las que en el presente numeral se describen.

3.1.8.5.1. Objeto del Comité Mixto de Interconexión – CMI –

Controlar la ejecución y cumplimiento del contrato de acceso, uso e interconexión para lo cual mantendrá información directa y permanente acerca de su desarrollo, tendiente a utilizar los equipos e infraestructura de interconexión eficientemente para la búsqueda continua de la calidad de los servicios prestados y el mejoramiento de la productividad.

Al ejercer sus funciones el CMI tendrá en cuenta los siguientes principios que rigen el contrato de interconexión:

- El contrato de interconexión tiene como finalidad principal permitir que los usuarios de las EE.PP.M., estén en capacidad de acceder la red operada por EL OPERADOR SOLICITANTE y viceversa.
- Las partes no deben interferir la libre competencia. No debe presentarse discriminación del enrutamiento del tráfico en ambos sentidos de la red.
- La continuidad y la calidad son un objetivo permanente del contrato. Los conflictos interpartes no darán lugar a que se afecte la continuidad de la interconexión, la cual se ejecutará con base en lo allí acordado.
- El desarrollo de los procedimientos y demás asuntos concernientes al contrato de interconexión por parte del CMI no puede dar lugar a la modificación del mismo, teniendo en cuenta que este contiene todos los acuerdos entre las partes de conformidad con la cláusula “Contenido del Contrato”.

3.1.8.5.2. Funciones específicas del Comité Mixto de Interconexión – CMI –

- ✓ Establecer los procedimientos y cronogramas que sean necesarios para la debida ejecución del contrato de interconexión, que no hayan sido definidos en su texto. Así mismo, proponer modificaciones a los existentes, para su consideración por los representantes legales de las partes, cuando ello sea requerido.
- ✓ Supervisar que la interconexión se ajuste a las normas establecidas por el Ministerio de Comunicaciones en el Plan Nacional de Telecomunicaciones y Planes Técnicos Básicos, en cuanto a numeración, sincronización, enrutamiento, señalización, tasación, confiabilidad, acceso e interconexión.
- ✓ Verificar que el tráfico se tarifique, liquide y recaude, que las inconsistencias se recuperen y que se hagan las facturaciones y recaudos.
- ✓ Realizar las conciliaciones financieras de acuerdo con la programación establecida en el contrato y en particular en el anexo financiero.
- ✓ Revisar los estados de cuenta presentados por cada parte.
- ✓ Señalar los procedimientos de facturación. Hacer seguimiento y análisis de los informes de facturación.
- ✓ Establecer los informes técnicos que se necesiten y hacer seguimiento y análisis de los mismos.
- ✓ Supervisar y evaluar los compromisos y resultados, fijar políticas y efectuar recomendaciones para el mejoramiento y cumplimiento de su trabajo.

- ✓ Propender para que ambos operadores se suministren la información que sea necesaria para la ejecución del contrato; siempre y cuando no sea considerada de valor estratégico para alguna de las partes.
- ✓ En un plazo de treinta (30) días calendario procurará dar solución directa y amigablemente a los conflictos derivados del contrato.
- ✓ Plantear alternativas en el evento de que la toma de medidas gubernamentales u otros factores imprevisibles modifiquen substancialmente las condiciones iniciales del contrato proponiendo las mismas a los representantes legales para que el contrato quede de acuerdo con la Ley.
- ✓ Verificar que se realicen y cumplan a cabalidad los puntos pendientes de las actas.
- ✓ Presentar los informes que se requieran para que sirvan de base en la toma de decisiones de competencia de los representantes legales. De establecerse de común acuerdo la necesidad, el CMI podrá proponer a los representantes legales de las partes la necesidad de la contratación de una auditoria especial externa, la cual será pagada por las dos empresas por partes iguales.
- ✓ Analizar la información que contiene las mediciones de tráfico para que se proceda por parte de EL OPERADOR SOLICITANTE en la definición de la ampliación requerida de los sistemas de interconexión.
- ✓ Podrá introducir modificaciones para los métodos de medición de tráfico, periodicidad de las mediciones, supervisión y detección de fallas.
- ✓ Establecer medidas y mecanismos para afrontar situaciones de emergencia.
- ✓ Establecerá procedimientos para poner en marcha enrutamientos alternativos en el evento de presentarse falla en los sistemas de interconexión.
- ✓ Determinar la periodicidad de las pruebas de registro de tráfico originado y terminado para verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de medición, relacionadas con el desarrollo del contrato.
- ✓ Desarrollar procedimientos para permitir el acceso de personal a las áreas sobre las cuales existen equipos de propiedad de un operador, ubicadas en los predios del otro operador.
- ✓ Velar por la correcta utilización de los equipos e infraestructura de interconexión.
- ✓ Coordinar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de la interconexión.

- ✓ Supervisar los equipos y redes que intervienen en la interconexión descritos en el anexo técnico.
- ✓ Definir la periodicidad para que las partes intercambien la información definida en los anexos Técnico Operacional y Financiero - Comercial.
- ✓ Conformar un grupo con personal de ambas empresas encargado de coordinar tareas de operación y mantenimiento preventivo y correctivo.
- ✓ Determinar y evaluar las causas de los daños de los equipos y el costo de su reparación.
- ✓ Establecer mecanismos que faciliten a cada una de las partes, la oportuna atención a las reclamaciones de los usuarios, según lo establecido en este contrato.
- ✓ Programar la suspensión y corte del servicio de conformidad con el anexo técnico.
- ✓ Ejercer las demás funciones que se deriven de la necesidad de dar adecuada ejecución del Contrato de Interconexión y cumplimiento de las normas legales aplicables.

3.1.8.5.3. Conformación y reuniones del Comité Mixto de Interconexión – CMI –

Las partes dentro de los diez (10) días siguientes a la firma del Contrato de Interconexión que se desprenda de esta oferta, designarán sus representantes en el CMI, el cual estará conformado por tres (3) miembros en representación de cada parte. Los representantes de las partes tendrán autoridad para decidir sobre los asuntos de competencia del Comité. El Comité será presidido por uno de los miembros nombrados por EE.PP.M. y por parte de EL OPERADOR SOLICITANTE, alternativamente, en forma anual, para el primer período se elegirá al azar.

El CMI se reunirá en la ciudad de Medellín, cuando lo cite una de las partes o de acuerdo con las necesidades que lo ameriten.

Las decisiones del CMI, se harán constar en actas, suscritas por cada una de las partes.

3.2. Condiciones Financiero – Comerciales

Para el establecimiento de la relación de interconexión, el operador solicitante de la misma deberá presentar a EE.PP.M. una solicitud de interconexión, la cual deberá contener al menos la siguiente información:

- Acreditación de su título habilitante como operador de telecomunicaciones, expedido por la autoridad competente.
- La capacidad y tecnología deseada, así como los requisitos de calidad en cada punto de interconexión.
- El punto o puntos de interconexión requeridos y/o nodos asociados.
- Las especificaciones técnicas de interfaces, en especial en lo relacionado con tráfico, niveles esperados de servicio, planes técnicos básicos, protocolos y demás información que determine el dimensionamiento de la red.
- El cronograma según el cual el solicitante desea disponer del acceso, uso e interconexión, así como la fecha de iniciación del tráfico a través de la interconexión.
- Necesidad de servicios adicionales, espacio físico e instalaciones esenciales en general, que requiera la interconexión en las instalaciones del operador interconectante.
- Planeación de necesidades de capacidad para la interconexión, con sus respectivos cronogramas, así como proyecciones de tráfico para un período de dos (2) años a partir de la fecha propuesta de inicio de la interconexión.
- Características técnicas de los equipos de conmutación y transmisión asociados al nodo de acceso a la interconexión.
- Término de duración de la interconexión solicitada.
- Compromiso de confidencialidad.

Para la presentación de la solicitud, el operador solicitante deberá haber leído y entendido la presente oferta básica de interconexión.

Cuando el OPERADOR SOLICITANTE acepta las condiciones expresadas en la presente oferta de interconexión, o alguna alternativa diferente que signifique la manifestación de la voluntad de las partes, se suscribirá un contrato de Acceso,

Uso e Interconexión entre EE.PP.M. y el OPERADOR SOLICITANTE, en el que se formalicen los acuerdos logrados.

3.2.1. Definiciones

Teniendo en cuenta las características de la interconexión descrita en la presente oferta de interconexión, se incorporan las siguientes definiciones de términos inherentes a aspectos financieros y comerciales.

Período de consumos: Es el período durante el cual se cursaron las llamadas que son objeto de facturación a los suscriptores y usuarios de la red local de EE.PP.M..

Período de distribución y recaudo: Es el período fijado por EE.PP.M., necesario para distribuir las facturas a sus abonados y recaudar las sumas facturadas.

Fraudes: Son el conjunto de llamadas que, habiendo sido facturadas o no, no podrán ser cobradas al abonado que paga, por haber ocurrido una utilización indebida de su línea, no imputable a dicho abonado.

Inconsistencias: Son el conjunto de registros contenidos en la información enviada por el OPERADOR SOLICITANTE, que no fueron facturados por EE.PP.M., y que no han sido declarados como fraude. Las inconsistencias comprenden los registros que no fueron facturados por pertenecer a series telefónicas inexistentes, a números que no se encuentran activos en la base de datos de facturación de las EE.PP.M., a teléfonos con servicio suspendido, a llamadas efectuadas antes de la fecha de instalación del teléfono, y a llamadas informadas por el OPERADOR SOLICITANTE, efectuadas con una antigüedad superior a seis (6) meses, contados a partir de la fecha de envío de la información por parte del OPERADOR SOLICITANTE. También forman parte de las inconsistencias los registros duplicados y aquellos que contienen información incompleta.

Medio para suministrar información sobre facturación: Es el medio magnético o electrónico que acuerden EE.PP.M. y el OPERADOR SOLICITANTE para suministrar dicha información, y el cual, en el evento de requerir ser cambiado por EE.PP.M., ésta informará al OPERADOR SOLICITANTE con al menos 60 días de antelación a la aplicación de dicho cambio.

Llamada fructuosa: Llamada que alcanza el número deseado y permite conversación (numeral 2.12, Recomendación E.600 de la UIT-T).

PQR's: Peticiones, quejas y reclamos relacionados con llamadas no reconocidas, con origen en la RTPBCL de EE.PP.M. y con destino a la red del OPERADOR SOLICITANTE.

3.2.2. Condiciones para el Servicio de Interconexión de Redes

A continuación se describen en dos (2) grupos las condiciones para la prestación y remuneración del servicio de interconexión de redes, haciendo especial énfasis en los procesos de conciliación. Los dos grupos han sido conformados bajo el criterio de considerar cuando se requiere y cuando no se requiere para la liquidación de los cargos de acceso recurrir a la información que entregan los Registros Detallados de Llamadas o CDR's que colectan las plataformas de gestión de las redes interconectadas.

Vale recordar que las opciones de remuneración del Servicio de Interconexión de Redes presentadas en esta oferta obedecen a lo establecido en la regulación vigente, en especial en la Resolución CRT 489 de 2002; lo anterior no obsta para que las partes convengan la prestación del servicio bajo condiciones de calidad y precio diferentes a las establecidas en la presente oferta de interconexión.

La medición del grado de servicio para cada opción se hará de acuerdo con lo estipulado en las Condiciones Técnico Operacionales de la presente oferta de interconexión.

Cualquiera que sea la modalidad de remuneración de cargos de acceso que escoja el OPERADOR SOLICITANTE, éste reconocerá y pagará los valores causados independientemente del tiempo establecido para la transferencia de los montos recaudados en el servicio de facturación y recaudo incluido en la presente oferta de interconexión.

3.2.2.1. Proceso de Conciliación de Cargos de Acceso para la opción de Minutos

3.2.2.1.1. Medición y Liquidación de los cargos de acceso

En el mes siguiente al mes en que se cursaron llamadas a través de la interconexión, se realizará la liquidación de los cargos de acceso respectivos. La fuente de información para realizar dicha liquidación será, en primera instancia, el registro de tráfico que realice EE.PP.M. en sus centrales, mediante la utilización del sistema de registro detallado de llamadas (Toll Ticketing), o en su defecto, también podrá utilizar el sistema de contador de unidades de tiempo prefijado (Accounting Rate), u otro sistema alternativo confiable.

En caso de existir algún inconveniente con la medición realizada por EE.PP.M., se utilizará para la liquidación de los cargos de acceso la medición realizada por el OPERADOR SOLICITANTE, quien registrará las llamadas que se cursen por los enlaces de interconexión entre las dos redes, utilizando el sistema Toll Ticketing.

Para calcular el tiempo de utilización de la red, correspondiente a las llamadas salientes y entrantes de y hacia la red de EE.PP.M., cada parte registrará la duración de cada llamada.

Para la liquidación y cobro del cargo de acceso, en el esquema de Minutos dicha duración se expresará en minutos redondeados, tal como lo expresa la Opción 1 de la Resolución CRT 489 de 2002, valor que se multiplicará por el precio establecido en el numeral 2.1., el cual será ajustado mensualmente según las disposiciones legales vigentes.

Los valores resultantes serán cobrados por EE.PP.M., después de emitir la factura respectiva, descontándolos de los montos a transferir que provienen de los recaudos que EE.PP.M. realice con ocasión del servicio de facturación que se presta al OPERADOR SOLICITANTE. El procedimiento se detalla en el numeral 3.2.5.2. de la presente OBI.

3.2.2.1.2. Ajuste y auditoria a las mediciones

Si después de entregada la información y hecho el cobro por parte de EE.PP.M. sobre el uso de su red por las llamadas entrantes y salientes, el OPERADOR SOLICITANTE encuentra que sus mediciones arrojan diferencias, el monto a reconocer en la siguiente transferencia, será el promedio de la diferencia encontrada. Este monto se considerará como el valor definitivo de los cargos de acceso si la diferencia encontrada es igual o inferior al 1%. El Comité Mixto de Interconexión conciliará, dentro de los tres meses siguientes, aquellas diferencias superiores a un 1%.

Cuando las diferencias deban aclararse a partir de mediciones de Toll Ticketing y de mediciones de Accounting Rate, se analizarán los posibles errores de los registros de Toll Ticketing y, en caso de que no se puedan demostrar tales errores, el reconocimiento se hará de acuerdo con las mediciones de Toll Ticketing. En todo caso el procedimiento de aclaración de diferencias garantizará que se podrán efectuar oportunamente las transferencias de fondos y las conciliaciones de cuentas tal como se expresa en la presente oferta de interconexión.

3.2.2.2. Proceso de Conciliación para la opción de Cargos de Acceso por Capacidad

En este servicio, el OPERADOR SOLICITANTE pagará a EE.PP.M. por el uso de su red, un valor mensual por cada enlace de interconexión de 2.048 kbps. La interconexión, será diseñada de tal forma que se contará con un grado de servicio igual al 1% de bloqueo medio en el punto de interconexión, conforme lo establece la Resolución CRT 489 de 2002. La medición del grado de servicio se hará de acuerdo con lo estipulado en las Condiciones Técnico Operacionales de la presente oferta de interconexión.

3.2.2.2.1. Liquidación de los cargos de acceso por Capacidad

EL OPERADOR SOLICITANTE pagará de manera anticipada el servicio de interconexión contratado bajo esta modalidad.

Para calcular el valor a pagar por parte del OPERADOR SOLICITANTE, correspondiente al uso de la red de EE.PP.M. durante el mes a iniciarse, se multiplicará la cantidad de enlaces que estuvieron activos durante el mes inmediatamente anterior, por el valor del enlace vigente para dicho período de tiempo, tal como lo expresa Opción 2 de la Resolución CRT 489 de 2002.

Por tratarse de un esquema que considera pago anticipado del servicio, para el caso en que nuevos enlaces sean habilitados en un instante de tiempo intermedio dentro del período que ya ha sido pagado tomando como base para el cobro una cantidad inferior de enlaces, en el mes siguiente se reconocerá la utilización de los enlaces adicionales en el mes anterior; el valor a pagar por éstos se calculará prorrateando el precio de los enlaces en cuestión, según el número de días que cada uno de ellos estuvo activo durante el mes de evaluación. Para el efecto, se asumirán meses de 30 días.

Los valores resultantes serán cobrados por EE.PP.M., después de emitir la factura respectiva, descontándolos de los montos a transferir que provienen de los recaudos que EE.PP.M. realice con ocasión del servicio de facturación que se presta al OPERADOR SOLICITANTE. El procedimiento se detalla en el numeral 3.2.5.2. de la presente OBI.

3.2.2.2. Permanencia mínima

En caso de que el OPERADOR SOLICITANTE se acoja a este esquema, para efectos de cálculos indemnizatorios, deberá garantizar una permanencia mínima de siete (7) años con todos y cada uno de los enlaces existentes al momento de la firma del contrato que se derive de la aceptación de la presente oferta de interconexión. Para los enlaces que sean solicitados con posterioridad a la firma del contrato, deberá garantizarse un tiempo de permanencia mínima de siete (7) años, independiente de la preexistencia de la relación de interconexión, y contados a partir de la fecha de su puesta en funcionamiento.

3.2.2.3. Indemnización por devolución de enlaces

En caso de requerirse la devolución de enlaces por parte del OPERADOR SOLICITANTE, éste deberá pagar a EE.PP.M. una indemnización equivalente al valor presente de los ingresos que, con ocasión de la devolución, ésta dejaría de percibir durante los siete (7) años siguientes a la fecha en la cual se hace efectiva dicha devolución.

La indemnización por cada enlace devuelto se calculará multiplicando el valor promedio de los minutos por enlace / mes que cursó el operador en el último

semestre por el valor del minuto⁴ estimado para cada uno de los meses en que no estará activo el enlace, hasta cumplir los siete (7) años. La información para determinar el promedio de minutos por enlace será la que haya registrado EE.PP.M. mediante la utilización del sistema Toll Ticketing. Dado que el valor obtenido estará expresado en pesos constantes de junio 30 de 2001, éste deberá ajustarse con la inflación acumulada desde el 30 de junio de 2001 hasta el mes inmediatamente anterior a aquel en que se haga efectiva la devolución.

A partir de este momento, el OPERADOR SOLICITANTE deberá pagar un interés equivalente al DTF efectivo anual más 6 puntos, por cada día de retraso en la cancelación de la indemnización.

3.2.3. Condiciones para el uso de Instalaciones Esenciales

A continuación se detallan las condiciones para el uso de instalaciones esenciales, obedeciendo a lo establecido en la regulación vigente, en especial a la Resolución CRT 489 de 2002. Lo anterior, no obsta para que las partes convengan las condiciones de uso y la correspondiente remuneración de instalaciones esenciales, catalogadas así por la CRT y que no estén incluidas en la presente oferta de interconexión.

3.2.3.1. Servicio de Facturación y Recaudo

Los procedimientos y condiciones para la facturación y el recaudo, serán los que se establecen a continuación:

3.2.3.1.1. Generales

En cada factura se detallarán las llamadas con cobros a las tarifas establecidas, de acuerdo con la normatividad vigente, para los servicios de telefonía prestados por el OPERADOR SOLICITANTE.

3.2.3.1.2. Tasación y Tarificación

El OPERADOR SOLICITANTE desarrollará los procesos de tasación y tarificación de las sumas a su favor que causen todas las llamadas originadas en la red de EE.PP.M.. El OPERADOR SOLICITANTE suministrará a EE.PP.M. la información que ésta requiera para desarrollar los procesos de facturación y recaudo de las cuentas correspondientes a aquellos abonados de EE.PP.M. cuya facturación y

⁴ **Valor estimado del minuto:** Este valor corresponderá a la proyección del valor del minuto que se obtenga de los valores establecidos en la Resolución CRT 489 de 2002, expresado en pesos constantes de junio de 2001. Dado que dichas tarifas están establecidas hasta el mes de enero de 2005, los valores del minuto para los meses posteriores a partir de dicha fecha, obedecerán a un decrecimiento lineal tal que para el mes de junio de 2009 se alcance un valor de \$23 por minuto (equivalente a un (1) centavo de dólar por minuto valorado a la TRM de junio 30 de 2001). A partir de allí, se mantendrá dicho valor constante hasta que el ente regulador competente establezca un parámetro diferente.

recaudo no vaya a ser desarrollada directamente por el OPERADOR SOLICITANTE, el cual se abstendrá de remitir a EE.PP.M. cuentas correspondientes a cobros realizados directamente por él a los usuarios. Así mismo EE.PP.M. se abstendrá de facturar las cuentas que se acaban de indicar.

3.2.3.1.3. Formatos, Medios y Plazos

Una vez aceptada la presente oferta de interconexión, EE.PP.M. informará el formato, los medios y la fecha límite de cada mes en que el OPERADOR SOLICITANTE deberá suministrar a EE.PP.M. la información que ésta requiere para facturar las llamadas originadas en su red y cursadas a través de la red del OPERADOR SOLICITANTE. En todo caso, el OPERADOR SOLICITANTE se acogerá a la programación de facturación de EE.PP.M..

La información para facturar deberá ser entregada por períodos mensuales, antes del día 15 de cada mes o en la fecha que para el efecto señale EE.PP.M., de acuerdo con su programación cíclica de facturación. En este último evento la nueva fecha será informada a AL OPERADOR SOLICITANTE con una antelación no menor a un (1) mes. En caso de retardo por parte del OPERADOR SOLICITANTE en la entrega de esta información, EE.PP.M. sólo realizará la facturación respectiva en el período siguiente de facturación a aquel en el cual reciba dicha información. La responsabilidad que se origine en tal retardo será por cuenta del OPERADOR SOLICITANTE.

En el evento en que, por causas imputables al OPERADOR SOLICITANTE, en un determinado mes éste no envíe a EE.PP.M. la información necesaria que permita incluir en el proceso de facturación el servicio prestado por OPERADOR SOLICITANTE, éste pagará a EE.PP.M. la suma que resulte de multiplicar el valor acordado para cada factura emitida, por el promedio mensual de la cantidad de facturas emitidas en los últimos tres (3) meses.

Para el caso en que el OPERADOR SOLICITANTE haya enviado oportunamente la información necesaria para generar la facturación y a pesar de ello dicha facturación no se genere por causas imputables a EE.PP.M., ésta última deberá transferir al OPERADOR SOLICITANTE, en las fechas previstas en el contrato, una suma equivalente al promedio mensual de los recaudos para los últimos tres (3) meses, con el fin de asegurar el flujo de caja del OPERADOR SOLICITANTE y pueda cumplir sus obligaciones.

La transacción indicada en el párrafo anterior será aplicada por EE.PP.M. en la siguiente orden de pago de las sumas recaudadas a favor del OPERADOR SOLICITANTE y serán independientes del cobro de cargos de acceso a que haya lugar. En cualquier caso, a más tardar en el período de facturación siguiente al cual se presentó este hecho, se conciliarán los montos reales de los recaudos, de acuerdo con las cifras de consumo del mes respectivo.

En general, el OPERADOR SOLICITANTE deberá informar las llamadas facturables a los usuarios de EE.PP.M., en el período siguiente a aquel en el cual se efectuaron, y ésta deberá facturarlas inmediatamente. El Comité Mixto de Interconexión analizará los casos en los cuales se incumplan estas obligaciones, para determinar si se incluyen o no en las facturaciones subsiguientes. Definirá además las responsabilidades inherentes a las partes por facturación inoportuna.

3.2.3.1.4. Características de la Factura

EE.PP.M. presentará en la factura que normalmente entrega a sus usuarios, las sumas a favor del OPERADOR SOLICITANTE, siguiendo las especificaciones que establezca la legislación vigente para el contenido de las facturas expedidas por los operadores de TPBCL o TPBCLE. El formato de la factura será el de EE.PP.M. y en todo caso a los usuarios se les presentará la relación o detalle de las llamadas, y el valor total a pagar por los servicios prestados por el OPERADOR SOLICITANTE.

EE.PP.M. podrá autorizar que se incorpore en la factura para el usuario, aquella información que el OPERADOR SOLICITANTE solicite divulgar acerca de sus tarifas o de las características de los servicios que presta y aquellos cobros adicionales relacionados con el objeto del contrato que se derive de la aceptación de la presente oferta de interconexión. En consecuencia, EE.PP.M. podrá distribuir junto con sus facturas, anexos alusivos a los servicios prestados por el OPERADOR SOLICITANTE, de acuerdo con los costos establecidos por EE.PP.M.. El Comité Mixto de Interconexión acordará las condiciones operativas y económicas bajo las cuales EE.PP.M. prestará estos servicios adicionales autorizados.

3.2.3.1.5. Informe de Facturación

Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que EE.PP.M. haya finalizado el proceso de facturación mensual, se remitirá al OPERADOR SOLICITANTE un informe de facturación, el cual estará acompañado del archivo con las inconsistencias que resultaron en el proceso de facturación, constituidas éstas por los consumos rechazados de la información original y los consumos imposibles de realimentar, como resultado del análisis del sobrante realizado por EE.PP.M. en su proceso de facturación.

3.2.3.1.6. Clases de Inconsistencias

Se entenderán como inconsistencias del proceso de facturación las que se enumeran a continuación. En todo caso, tanto EE.PP.M. como el OPERADOR SOLICITANTE se comprometen, al aceptar la presente oferta de interconexión, a emprender e implementar en cada una de sus empresas, las acciones y procedimientos que permitan la detección y eliminación de las causas que originan todos los tipos de inconsistencias.

- a) Los registros de tráfico cursado que no fueron facturados por no corresponder a series asignadas a EE.PP.M..
- b) Los registros que no pueden ser facturados por falta de la información básica para el usuario, o por presentar registros con campos erróneos o incompletos.
- c) Los registros de tráfico cursado con más de seis (6) meses de antigüedad a la fecha del envío y los registros que al momento de ser incluidos en la facturación hayan cumplido seis (6) meses por causas originadas en el análisis de inconsistencias.
- d) Los registros incluidos en el medio magnético enviado por el OPERADOR SOLICITANTE, con la información necesaria para efectuar la facturación, después que la línea ha sido retirada por Falta de Pago (RFP).
- e) Teléfonos libres o que no se encuentran activos en la facturación de EE.PP.M., las llamadas efectuadas después de la fecha de retiro del teléfono, las llamadas efectuadas antes de la fecha de instalación del teléfono, las llamadas realizadas desde teléfonos suspendidos provisionalmente por falta de pago o retirados por orden del suscriptor.
- f) Llamadas efectuadas desde teléfonos públicos locales, cuyo suscriptor sea EE.PP.M., no habilitados para el servicio y no informados por EE.PP.M. al OPERADOR SOLICITANTE.

En todo caso, las inconsistencias de los literales e) y f) no serán incluidas en el informe de inconsistencias.

3.2.3.1.7. Responsabilidad por el valor de las inconsistencias:

Las inconsistencias que son susceptibles de recuperación por parte de EE.PP.M., serán refacturadas hasta el número de veces definido en las políticas internas de EE.PP.M.. Una vez se hayan hecho las refacturaciones posibles, y de no ser viable una nueva refacturación, estas inconsistencias serán asumidas por la parte que las ocasionó, sin que de esto dependa el pago de los cargos de acceso a que haya lugar.

Serán inconsistencias atribuibles al OPERADOR SOLICITANTE, aquellas que corresponden a los literales de la a) a la d) descritas en el numeral 3.2.3.1.6. "Clases de Inconsistencias". Dado que no es posible incluir dichas inconsistencias en el proceso de facturación, éstas serán devueltas al OPERADOR SOLICITANTE para que asuma el valor las mismas.

Las inconsistencias correspondientes a los numerales e) y f) descritas en el título "Clases de Inconsistencias", serán atribuibles a EE.PP.M. en caso de que no puedan incluirse en un proceso de facturación siguiente a la fecha de la

determinación de la causa que las originó. En este caso, EE.PP.M. asumirá el valor de las mismas, mediante su facturación de autoconsumos.

Las inconsistencias atribuibles a EE.PP.M. y al OPERADOR SOLICITANTE se reconocerán con base en el listado de inconsistencias definitivas presentado en la conciliación respectiva. En el evento que se presenten inconsistencias que no han sido contempladas en la presente oferta de interconexión, éstas serán estudiadas por el Comité Mixto de Interconexión para definir la responsabilidad de las mismas.

3.2.3.1.8. Recuperación de Inconsistencias

EE.PP.M. procesará la información suministrada mensualmente por el OPERADOR SOLICITANTE, la cual puede generar inconsistencias por rechazo o inconsistencias del sobrante. EE.PP.M. retirará de su proceso de facturación, como información inconsistente por rechazo, las llamadas que no cumplan con las condiciones o especificaciones de dicho proceso y de la presente oferta de interconexión. Este hecho será informado oportunamente al OPERADOR SOLICITANTE. Las inconsistencias del sobrante que se generen en cada proceso de facturación y que correspondan a series activas de EE.PP.M. o a números de teléfono en servicio, que no se encontraban activos en la base de datos de facturación, serán analizadas y realimentadas por EE.PP.M. a los dos (2) períodos de facturación siguientes a aquel en que se generaron.

El OPERADOR SOLICITANTE depurará el archivo de inconsistencias por rechazo que EE.PP.M. enviará en las condiciones previstas de refacturación que se detallarán más adelante en la presente oferta de interconexión. El OPERADOR SOLICITANTE remitirá en el mismo medio magnético o electrónico con el que informa los consumos a EE.PP.M., la información de inconsistencias depuradas y ésta lo reciclará en el proceso de facturación siguiente a la recepción de las inconsistencias depuradas.

No son inconsistencias las llamadas originadas en teléfonos cuyo suscriptor sea EE.PP.M., las cuales, en todo caso serán facturables. El Comité Mixto de Interconexión reglamentará los demás aspectos relativos a recuperación de inconsistencias y a las llamadas que no deban ser cobradas por tratarse de casos particulares que requieran la habilitación de teléfonos de prueba para su atención especial.

3.2.3.1.9. Proceso de Refacturación:

Para el proceso de refacturación de cuentas pendientes de pago y reclamaciones no aceptadas, se deberá seguir el siguiente proceso:

- **Refacturación de cuentas pendientes de pago:** EE.PP.M. refacturará el valor de las cuentas a favor del OPERADOR SOLICITANTE que no hayan sido pagadas por los suscriptores o usuarios. Estas sumas serán refacturadas hasta

el sexto (6) mes, de acuerdo con los procedimientos y normas propias de EE.PP.M., teniendo en cuenta los correspondientes intereses de mora y aplicando la tasa que EE.PP.M. tenga fijada para refacturar a sus suscriptores las sumas a su favor que no hayan sido pagadas. Dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización de cada proceso de facturación, EE.PP.M. remitirá al OPERADOR SOLICITANTE el archivo de las cuentas que no se refacturaron en razón de su antigüedad.

- **Refacturación de reclamaciones no aceptadas:** EE.PP.M. refacturará el valor de las cuentas a favor del OPERADOR SOLICITANTE, que no habían sido pagadas por el usuario por encontrarse en reclamación, cuya investigación haya sido efectuada por el OPERADOR SOLICITANTE y se haya hecho la respectiva notificación al usuario en los términos de ley. El OPERADOR SOLICITANTE remitirá las cuentas a refacturar en el mismo medio magnético o electrónico con el que normalmente informa los consumos a EE.PP.M..

Para la refacturación de cuentas pendientes de pago, las partes podrán negociar, como un servicio adicional, las gestiones complementarias para la recuperación de los montos no recaudados.

3.2.3.1.10. Facilidades de pago

EE.PP.M. podrá decidir si incluye en sus financiaciones los montos que adeudan sus usuarios por concepto de los servicios prestados por el OPERADOR SOLICITANTE. Dicho procedimiento estará orientado a minimizar la cartera de difícil cobro y será coherente con los procedimientos y normas propios de EE.PP.M..

3.2.3.1.11. Recuperación de cartera de difícil cobro

El Comité Mixto de Interconexión acordará el procedimiento que permitirá al operador SOLICITANTE obtener de EE.PP.M. la información requerida para recuperar por su cuenta esta cartera. En el mismo comité se acordarán también las condiciones económicas mediante las cuales EE.PP.M. podrá prestar el servicio adicional para conseguir la recuperación de esta cartera.

3.2.3.1.12. Transferencia de Montos Recaudados

Los montos a favor del OPERADOR SOLICITANTE, procedente de los recaudos que realice EE.PP.M. de sus clientes, serán transferidos al OPERADOR SOLICITANTE a más tardar a los sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha en la cual la información para facturación es entregada a EE.PP.M. por parte del operador. Estas transferencias se realizarán con base en los recaudos. Los detalles específicos de las transferencias se explican en el numeral 3.2.5. de la presente oferta de interconexión.

3.2.3.2. Servicio de Arrendamiento de Espacio Físico

Este servicio será prestado con el fin de permitir la coubicación de equipos de interconexión, en las instalaciones de EE.PP.M.. El precio establecido para este servicio incluye un (1) metro cuadrado de área física, el aire acondicionado suministrado por EE.PP.M. y el suministro de energía hasta 1KW.

El arrendamiento de espacio físico estará sujeto a la disponibilidad de espacio, así como a condiciones específicas de ingreso a las instalaciones de EE.PP.M. del personal del OPERADOR SOLICITANTE, a condiciones de responsabilidad por el uso del espacio físico, etc., condiciones que estarán sometidas a las políticas internas de EE.PP.M., y que serán informadas al OPERADOR SOLICITANTE al momento de firmarse el contrato que se derive de la aceptación de la presente oferta de interconexión.

Solo se permitirá la coubicación de equipos para fines de interconexión. El arrendamiento de espacio físico para fines distintos, deberá ser solicitado por el OPERADOR SOLICITANTE y EE.PP.M. se reservará el derecho de autorizar el arrendamiento del espacio solicitado.

En el evento en que los costos administrativos y operativos involucrados en el valor del servicio se incrementen, previo el estudio de ellos por parte de EE.PP.M., estos serán puestos en conocimiento del Comité Mixto de Interconexión, quien se encargará de evaluar y de ser preciso, reajustar el valor de dichos costos.

3.2.3.3. Arrendamiento de Postes y Ductos

Los precios y las condiciones para la prestación de este servicio estarán sujetos a las disposiciones legales vigentes.

3.2.3.4. Derechos de paso y derechos de uso de infraestructura interna

Este servicio será prestado con el fin de permitir la conexión de los enlaces de interconexión desde la parte exterior de los edificios donde EE.PP.M. tiene instalados sus nodos de interconexión hasta el punto de interconexión al interior de los mismos, cuando el OPERADOR SOLICITANTE decida llegar por sus propios medios a los puntos de interconexión.

El precio establecido para este servicio corresponde al valor por cada metro (1) lineal medido desde el punto de acceso al edificio de EE.PP.M. hasta el punto de interconexión dentro del edificio, siguiendo la ruta física real trazada por la infraestructura empleada para tal fin.

El arrendamiento de tal infraestructura estará sujeto a la disponibilidad de la misma, así como a condiciones específicas de instalación, operación e ingreso de conformidad con las políticas internas establecidas por EE.PP.M. y que serán

informadas al OPERADOR SOLICITANTE al momento de firmarse el contrato que se derive de la aceptación de la presente oferta de interconexión.

Sólo se permitirá la utilización de esta infraestructura para fines de interconexión. El derecho de paso para fines distintos, deberá ser solicitado por el OPERADOR SOLICITANTE y EE.PP.M. se reservará el derecho de autorizar el arrendamiento de la infraestructura solicitada.

3.2.3.5. Otras Instalaciones Esenciales

Mediante procesos de negociación directa, EE.PP.M. podrá acordar las condiciones técnicas, comerciales y económicas para que el OPERADOR SOLICITANTE pueda hacer uso de las instalaciones esenciales que detente EE.PP.M. y que hayan sido catalogadas como tal por la CRT.

3.2.4. Condiciones para la prestación de Servicios Adicionales

A continuación se detallan las condiciones para la prestación de servicios adicionales. Lo aquí establecido no obsta para que las partes convengan condiciones de uso y remuneración para otros servicios adicionales, de forma que se busque la mayor conveniencia para las partes.

3.2.4.1. Servicio de Atención y Trámite de PQR's

Para la atención y trámite de peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los usuarios de la red de EE.PP.M., en relación con las llamadas realizadas hacia la red del OPERADOR SOLICITANTE, se aplicará el procedimiento establecido en el numeral 4.4. de la presente oferta de interconexión.

Para la remuneración a EE.PP.M. por la atención y trámite de las PQR's, el OPERADOR SOLICITANTE deberá adoptar alguno de los esquemas propuestos en el numeral 2.3.1. de la presente oferta de interconexión.

En caso de elegir el esquema de remuneración por PQR atendida y tramitada, deberá pagar el valor establecido en dicho numeral, el cual incluye los costos de los recursos humanos, técnicos, operativos, informáticos, etc., necesarios para atender y tramitar el requerimiento.

El valor a cobrar por este concepto, será el resultante de multiplicar la cantidad de PQR's atendidas y tramitadas en determinado mes, registradas por EE.PP.M., por el valor vigente para la atención de una (1) PQR. En caso que el OPERADOR SOLICITANTE no esté de acuerdo con la cantidad de PQR's liquidadas, podrá solicitar revisión a EE.PP.M. y, a través del Comité Mixto de Interconexión, se aclarará la diferencia encontrada la cual, en caso de ser a favor del OPERADOR SOLICITANTE, será descontada del valor a liquidar al siguiente mes.

En caso de elegir el esquema de remuneración de PQR's como un porcentaje de la facturación, el valor a cobrar será el resultante de multiplicar la cantidad de facturas emitidas en el mes por el valor vigente para una factura emitida por 7%, independientemente del número de facturas emitidas. El precio se actualizará implícitamente con la actualización del valor de la factura emitida.

Los valores resultantes serán cobrados por EE.PP.M., después de emitir la factura respectiva, descontándolos de los montos a transferir que provienen de los recaudos que EE.PP.M. realice con ocasión del servicio de facturación que se presta al OPERADOR SOLICITANTE. El procedimiento se detalla en el numeral 3.2.5.2. de la presente OBI.

3.2.4.2. Servicio adicional de conmutación y transporte de llamadas. (Dispersión y Concentración de Tráfico)

En este servicio, el OPERADOR SOLICITANTE pagará a EE.PP.M. por el uso de su red interna, tanto en sentido entrante como en sentido saliente, el valor establecido en el numeral 2.3.2. de la presente oferta de interconexión, por cada minuto o fracción de minuto de cada llamada completada, que haya sido conmutada y transportada, independientemente del esquema adoptado por el OPERADOR SOLICITANTE para la remuneración de los cargos de acceso.

EE.PP.M. se reserva el derecho a prestar o no este servicio, toda vez que deberá realizar los respectivos análisis de tipo técnico mediante los cuales determinará su viabilidad, decisión que dependerá fundamentalmente del volumen de tráfico que se pretende dispersar.

3.2.4.2.1. Medición y Liquidación de la Dispersión y Concentración de Tráfico

EE.PP.M. registrará las llamadas que se cursen desde el(los) nodo(s) de interconexión con el(los) cual(es) se encuentra conectado directamente el OPERADOR SOLICITANTE, hacia el(los) nodo(s) de interconexión con el(los) cual(es) no se encuentre conectado directamente.

En el mes siguiente al mes en que se cursaron llamadas a través de la interconexión, se realizará la liquidación de la dispersión y la concentración del tráfico. La fuente de información para realizar dicha liquidación será, en primera instancia, el registro de tráfico que realice EE.PP.M. en sus centrales, mediante la utilización del sistema de registro detallado de llamadas (Toll Ticketing), o en su defecto, también podrá utilizar el sistema de contador de unidades de tiempo prefijado (Accounting Rate), u otro sistema alternativo confiable.

En caso de existir algún inconveniente con la medición realizada por EE.PP.M., se utilizará la información con que cuente el OPERADOR SOLICITANTE. En este caso, se realizará una exploración de los datos para determinar mediante el análisis de los prefijos de las llamadas, cuales de estas fueron dispersadas entre los nodos de interconexión.

Para calcular el tiempo de utilización de la red, correspondiente a las llamadas salientes y entrantes de y hacia la red de EE.PP.M., cada parte registrará la duración de cada llamada. Para la liquidación y cobro de la dispersión y concentración del tráfico, dicha duración se expresará en minutos redondeados y el total resultante, será multiplicado por el precio establecido en el numeral 2.3.2..

Los valores resultantes serán cobrados por EE.PP.M., después de emitir la factura respectiva, descontándolos de los montos a transferir que provienen de los recaudos que EE.PP.M. realice con ocasión del servicio de facturación que se presta al OPERADOR SOLICITANTE. El procedimiento se detalla en el numeral 3.2.5.2. de la presente OBI.

3.2.4.3. Arrendamiento de Enlaces de Interconexión

Para el arrendamiento de enlaces de interconexión, el OPERADOR SOLICITANTE podrá escoger alguno de los esquemas propuestos en el numeral 2.3.3. de la presente oferta de interconexión.

3.2.4.3.1. Esquema 1

Bajo este esquema, el OPERADOR SOLICITANTE pagará al momento de la instalación del servicio, el cargo por conexión establecido en el numeral 2.3.3., y pagará mensualmente el cargo fijo por su utilización, indicado en el mismo numeral.

El canon de arrendamiento mensual pagado por el OPERADOR SOLICITANTE incluye el mantenimiento de los equipos y medios de transmisión respectivos.

3.2.4.3.2. Esquema 2

Para este esquema, el OPERADOR SOLICITANTE pagará un cargo fijo mensual, acorde con la Tabla 2.3. de la presente oferta de interconexión, según sus propias necesidades y expectativas de permanencia. No habrá lugar al pago del cargo de conexión al momento de la instalación.

El OPERADOR SOLICITANTE deberá considerar que en el caso que realice un retiro parcial o total del número de sistemas E1 inicialmente pactado, antes del plazo contratado, deberá reconocer a EE.PP.M. por cada sistema retirado el equivalente a la tarifa de conexión vigente para el Esquema 1 y se le seguirá aplicando por el resto de sistemas que permanezcan contratados, la misma tarifa de cargo fijo mensual inicialmente pactada. Cuando el OPERADOR SOLICITANTE tome en alquiler sistemas E1 adicionales, tendrá las siguientes opciones:

- a) Continuar con la anterior tarifa pactada para los sistemas previamente contratados y para los nuevos, adherirse a las tarifas a que den lugar según la cantidad de los mismos y el plazo por el cual contratará el alquiler.
- b) Tomar la tarifa que corresponda al plazo estipulado en la última adición y la cantidad total de sistemas E1, incluyendo los que tenía previamente contratados.

El canon de arrendamiento mensual pagado por el OPERADOR SOLICITANTE incluye el mantenimiento de los equipos y medios de transmisión respectivos.

En cualquier caso, los valores resultantes serán cobrados por EE.PP.M., después de emitir la factura respectiva, descontándolos de los montos a transferir que provienen de los recaudos que EE.PP.M. realice con ocasión del servicio de facturación que se presta al OPERADOR SOLICITANTE. El procedimiento se detalla en el numeral 3.2.5.2. de la presente OBI.

3.2.4.4. Arrendamiento de Canales Dedicados

Tal como se explica en el numeral 3.1. de la presente oferta de interconexión, para efectos de señalización de la interconexión es necesario que cuando el OPERADOR SOLICITANTE se encuentre directamente conectado con los cinco (5) nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red de EE.PP.M., deba estar conectado también con los cinco (5) Puntos de Transferencia de Señalización de la red de EE.PP.M..

En este caso, el OPERADOR SOLICITANTE requerirá la conexión con los nodos STP de Castilla y Nutibara. EE.PP.M. ofrece el servicio de arrendamiento de canales dedicados para que el OPERADOR SOLICITANTE pueda cumplir con este requerimiento.

El cargo de conexión se pagará una (1) sola vez, al momento de la instalación y prueba del enlace. Mensualmente, EE.PP.M. liquidará el valor del cargo fijo, multiplicando el número de canales en funcionamiento por el valor establecido en el numeral 2.3.4. de la presente oferta de interconexión.

Los valores resultantes serán cobrados por EE.PP.M., después de emitir la factura respectiva y de aplicar los impuestos a que haya lugar, descontándolos de los montos a transferir que provienen de los recaudos que EE.PP.M. realice con ocasión del servicio de facturación que se presta al OPERADOR SOLICITANTE. El procedimiento se detalla en el numeral 3.2.5.2. de esta oferta.

3.2.5. Transferencia de Sumas entre Operadores

Mensualmente se realizarán las transferencias a que haya lugar, con ocasión de la liquidación de los servicios prestados durante el mes, así como de los recaudos realizados en virtud de la prestación del servicio de facturación y recaudo.

Los montos resultantes serán transferidos entre las partes, conforme a las siguientes estipulaciones:

3.2.5.1. Condiciones Generales

EE.PP.M. transferirá al OPERADOR SOLICITANTE el total de las sumas facturadas a sus abonados a más tardar a los sesenta (60) días calendario posteriores contados a partir de la fecha límite establecida por EE.PP.M. para la recepción de la información requerida para facturar.

Una vez aceptada la presente oferta de interconexión, el contrato que de ésta se deriva deberá incluir autorización expresa por parte del OPERADOR SOLICITANTE para que EE.PP.M. pueda descontar de la transferencia el valor de las inconsistencias, rebajas por reclamaciones que hayan sido aceptadas por el OPERADOR SOLICITANTE, así como retiros definitivos. Así mismo EE.PP.M. podrá descontar los montos correspondientes a la prestación de servicios de:

- Interconexión (Cargos de Acceso)
- Facturación y Recaudo
- Arrendamiento de Espacio Físico
- Arrendamiento de Postes y Ductos
- Derechos de paso y derechos de uso de instalaciones internas
- Atención y Trámite de PQR's.
- Conmutación y Transporte adicional de llamadas (Dispersión y Concentración de Tráfico).
- Arrendamiento de Medios de Transmisión.
- Arrendamiento de canales dedicados.
- Cualquier otro servicio o uso de instalación esencial que se convenga entre las partes.

Ante el pago no oportuno de las sumas señaladas en este numeral, EE.PP.M. reconocerá y pagará al OPERADOR SOLICITANTE un interés de mora equivalente a la tasa del interés bancario corriente, vigente a la fecha de efectuar el pago, y proporcional al número de días transcurridos desde la fecha de vencimiento del pago establecida en el contrato que se derive de la aceptación de la presente oferta, hasta la fecha en que éste se haga efectivo.

3.2.5.2. Saldo Neto a Transferir

EE.PP.M. transferirá al OPERADOR SOLICITANTE el saldo resultante de las siguientes operaciones:

- a) El abono de las sumas a favor del OPERADOR SOLICITANTE, facturadas por EE.PP.M., bajo las condiciones descritas en el numeral 3.2.5.1.

- b) El descuento de los valores señalados en el numeral 2.1. de la presente oferta de interconexión, correspondientes a la utilización de la red del mes calendario inmediatamente anterior.
- c) El descuento de los valores señalados en los numerales 2.2. y 2.3. de la presente oferta de interconexión, correspondiente al uso de instalaciones esenciales y prestación de servicios adicionales del mes calendario inmediatamente anterior.
- d) La aplicación de la penalización establecida en el numeral 3.2.3.1. de la presente oferta de interconexión, que se haya causado hasta el último día del mes anterior al de la fecha de la transferencia.
- e) La aplicación de cualquier otro valor que en desarrollo de la relación de interconexión y del contrato que se derive de la aceptación de la presente oferta de interconexión, una parte deba pagar a la otra, previo acuerdo del Comité Mixto de Interconexión, y que se haya causado hasta el último día del mes anterior al de la fecha de la transferencia.

El saldo resultante de los abonos y descuentos anteriormente indicados, será transferido al OPERADOR SOLICITANTE mediante consignación en cuenta corriente, la cual estará soportada en una orden de pago en la que se detallen los abonos y descuentos efectuados y por las facturas de cobro de los servicios prestados a los precios previstos en el numeral 2. de la presente oferta de interconexión.

En caso que después de aplicar los abonos y descuentos descritos con anterioridad, resultare un saldo neto a favor de EE.PP.M., ésta presentará la respectiva cuenta o factura de cobro, la cual será pagada por el OPERADOR SOLICITANTE dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción en las instalaciones del OPERADOR SOLICITANTE.

Por el pago no oportuno de las sumas señaladas en este numeral, la parte deudora reconocerá y pagará a la otra parte un interés de mora equivalente al DTF efectivo anual vigente a la fecha de efectuarse el pago, más cuatro (4) puntos, proporcional al número de días transcurridos desde la fecha de vencimiento del pago establecida, hasta la fecha en que éste se haga efectivo.

NOTA: El pago de las sumas correspondientes a consumos en los que el deudor sea directamente EE.PP.M. (teléfonos de las oficinas e instalaciones de EE.PP.M., teléfonos públicos propiedad de EE.PP.M., llamadas efectuadas a través de plataformas de servicios prepagados de las cuales sea propietario EE.PP.M., entre otros), podrá ser convenido por las partes mediante acuerdo comercial que no formará parte del contrato que se derive de la aceptación de la presente oferta de interconexión. A falta de dicho acuerdo, tales sumas se pagarán conforme a lo establecido en el numeral 3.2.5.2. de ésta oferta.

3.2.6. Conciliación de Montos

Con periodicidad mensual, el Comité Mixto de Interconexión que se establezca, con ocasión de la aceptación por parte del OPERADOR SOLICITANTE de la presente oferta de interconexión, realizará una sesión de conciliación, en la cual revisará y solucionará las diferencias que resulten de los procesos de liquidación de los servicios de:

- Interconexión (Cargos de Acceso)
- Facturación y Recaudo
- Arrendamiento de Espacio Físico
- Arrendamiento de Postes y Ductos
- Derechos de paso y derechos de uso de infraestructura interna
- Atención y Trámite de PQR's.
- Conmutación y Transporte adicional de llamadas (Dispersión y Concentración de Tráfico).
- Arrendamiento de enlaces de interconexión.
- Arrendamiento de canales dedicados.

Cualquier otro servicio o uso de instalación esencial que se convenga entre las partes.

3.2.7. Impuestos

Los diferentes tipos de servicios ofrecidos por EE.PP.M. serán gravados con los impuestos a que haya lugar, según las disposiciones y reglamentaciones vigentes, expedidas por los organismos y entes competentes para ello. Entre estos se encuentran:

- Impuesto sobre la Renta
- Impuesto al Valor agregado (IVA)
- Impuesto de Timbre
- Impuesto de Industria y Comercio

Mientras esté vigente, el impuesto sobre las transacciones financieras (actualmente “Tres por mil”, y/o cualquier otro que lo modifique, adicione o sustituya), generado por la transferencia de montos recaudados de los usuarios de EE.PP.M., con ocasión de la prestación del servicio del OPERADOR SOLICITANTE, deberá ser asumido en su totalidad por el OPERADOR SOLICITANTE.

3.3. Condiciones Generales y Legales aplicables al Contrato de Acceso, Uso e Interconexión resultante

Se incluyen en este aparte, todas las condiciones de tipo general, jurídico y legal, que deberá tener en cuenta el OPERADOR SOLICITANTE al momento de aceptar y formalizar la presente Oferta Básica de Interconexión, mediante la firma del contrato de Acceso, Uso e Interconexión.

3.3.1. Contrato de Acceso, Uso e Interconexión

Con la aceptación de la presente oferta de interconexión, el operador solicitante deberá oficializar su acuerdo con las condiciones aquí estipuladas, mediante la firma de un contrato, que por regla general, tendrá como objeto regular las relaciones entre las partes del mismo, originadas en el acceso, uso e interconexión entre la Red Telefónica Pública Básica Conmutada Local (RTPBCL), Local Extendida (LE), Larga Distancia (LD), Telefonía Móvil Celular (TMC) y PCS, operada por el OPERADOR SOLICITANTE y la (RTPBCLE) operada por EE.PP.M., en los servicios que soporten ambas redes, en especial en lo relativo a las condiciones de carácter técnico, jurídico comercial, operativo y económico derivadas de dicho acceso, uso e interconexión.

3.3.2. Definiciones

Para la interpretación del contrato o de la relación de interconexión, se tendrá en cuenta las definiciones legales, las definiciones contenidas en las disposiciones reglamentarias de la materia, las contenidas en la presente oferta de interconexión y las contempladas por las partes en razón de la autonomía de la voluntad.

3.3.3. Condiciones de Acceso, Uso e Interconexión

Las condiciones para la ejecución de las obligaciones a cargo de cada parte relacionadas con el acceso, uso e interconexión de las redes, se regula por la ley, y por la minuta que para el efecto se establezca, incluyendo los temas relacionados con el manejo técnico, operacional, financiero, administrativo, comercial y Comité Mixto de Interconexión.

3.3.4. Valor del Contrato

Para efectos de calcular el valor del contrato que se acuerde, se tendrán en cuenta los valores de los cargos de acceso y uso de la red, los valores para la prestación de los servicios adicionales, para el uso de instalaciones esenciales y suplementarias y para la prestación de cualquier otro servicio que acuerden las partes, sumas todas que serán pagadas por el OPERADOR SOLICITANTE, conforme a las condiciones establecidas en la presente oferta de interconexión.

3.3.5. Comité Mixto de Interconexión

Con el fin de velar por la correcta ejecución del contrato que se derive de la aceptación de la presente oferta de interconexión, y de conformidad con lo dispuesto por la resolución 087 de la CRT, se conformará un Comité Mixto de Interconexión (CMI), el cual estará integrado paritariamente por funcionarios de cada una de las partes, quienes de acuerdo con las competencias que se les asigne, podrán definir u optimizar los procedimientos que se requieran para garantizar la continua y debida ejecución de dicho contrato. Sin perjuicio de otras adicionales que las partes podrán acordar, las funciones del CMI serán las que se detallan en el numeral 3.1.1.8 de la presente oferta las cuales quedarán consignadas en un anexo especial que será parte integral del contrato que se firme.

3.3.6. Costos del Acceso, Uso e Interconexión; Instalaciones Esenciales y Suplementarias y Servicios Adicionales.

Los costos de los recursos de transmisión que demande la interconexión directa entre la RTPBCL, LE, LD, TMC y PCS y la RTPBCLE de EE.PP.M., serán por cuenta y a cargo del OPERADOR SOLICITANTE. Los recursos de conmutación y de transmisión que se requieran al interior de las redes de cada una de las partes, a partir de los puntos de interconexión, serán suministrados por el operador de la respectiva red, y los costos de dichos recursos serán por cuenta y a cargo de éste. Para el suministro de instalaciones esenciales y la prestación de servicios adicionales requeridos por el OPERADOR SOLICITANTE, la remuneración se hará a los precios establecidos en el numeral 2 de la presente oferta de interconexión.

3.3.7. Procesos de facturación, recaudo y transferencias de sumas

El OPERADOR SOLICITANTE deberá suministrar a EE.PP.M. la información que ésta requiera para desarrollar los procesos de facturación y recaudo de las cuentas correspondientes a sus abonados. Las condiciones, procedimientos y precio serán acordados por las partes teniendo en cuenta lo dispuesto en la presente OBI.

3.3.8. Atención de Reclamaciones

La responsabilidad de las reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio de RTPBCL, LE, LD, TMC y PCS corresponde al OPERADOR SOLICITANTE, pero las partes podrán acordar que su atención oportuna y adecuada sea efectuada por EE.PP.M., para lo cual se convendrán los valores respectivos teniendo en cuenta lo dispuesto en la presente OBI.

3.3.9. Vigencia

La vigencia del contrato a que haya lugar será por siete (7) años y podrá prorrogarse automáticamente por anualidades.

3.3.10. Modificaciones al Contrato de Acceso, Uso e Interconexión

Las estipulaciones contractuales que se acuerden sólo podrán ser modificadas por los representantes legales de las partes de común acuerdo, mediante actas de modificación bilateral del contrato que resulte de la aceptación de la presente OBI. En caso de que una de las partes solicite alguna modificación a dicho contrato, así deberá comunicarlo a la otra, quien tendrá un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del requerimiento de modificación, para negociar y suscribir el acta de modificación bilateral respectiva. Si no se llega a un acuerdo, se dará aplicación al procedimiento estipulado en el contrato resultante para la solución de diferencias.

Cuando las modificaciones se originen en disposiciones de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT), que sean de obligatorio cumplimiento en las relaciones que regula el contrato resultante, se incorporarán a éste mediante un acta de modificación bilateral que se suscribirá dentro los treinta (30) días calendario siguientes a la vigencia de la disposición, o en el término que para el efecto determine el organismo regulador.

Cuando las modificaciones generen desequilibrio contractual entre las prestaciones y obligaciones originadas en el contrato, las partes establecerán en el acta de modificación bilateral los ajustes graduales que consideren pertinentes y el reconocimiento de los perjuicios a la parte afectada, a fin de mantener dicho equilibrio.

3.3.11. Cesión del Contrato de Acceso, Uso e Interconexión

El contrato a que haya lugar no podrá ser cedido por ninguna de las partes, salvo autorización previa y escrita de la otra. Cuando una de las partes cambie de naturaleza jurídica o se transforme, se entenderá que el contrato continuará su ejecución y que los derechos y obligaciones contractuales seguirán en cabeza de la parte que, como consecuencia de la transformación o cambio de naturaleza jurídica, haya asumido la prestación de los servicios que correspondían a la parte que originalmente suscribió el contrato.

3.3.12. Terminación del Contrato

El contrato terminará por una o varias de las siguientes causales y deberá existir previa aprobación de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones:

Mutuo acuerdo, siempre que no se causen perjuicios a los usuarios, o por imposibilidad de una cualquiera de las partes de continuar ejerciendo su objeto social.

El cumplimiento del plazo o de las prórrogas, por hechos sobrevinientes que hagan imposible el cumplimiento del objeto del contrato.

Decisión unilateral del OPERADOR SOLICITANTE, quien deberá reconocer e indemnizar los perjuicios que su decisión genere al operador interconectante, especialmente, pero sin limitarse a ellas, las atinentes a inversiones necesarias para el otorgamiento del dimensionamiento solicitado y los grados de calidad, además de garantizar la continuidad del servicio.

La liquidación de mutuo acuerdo se llevará a cabo dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de terminación y deberá incluir todos los aspectos a que haya lugar para finiquitar las relaciones derivadas del contrato. El acta de liquidación prestará mérito ejecutivo en cuanto en ella consten obligaciones claras, expresas y exigibles a favor de cualquiera de las partes. Si no hay acuerdo para la liquidación, se acudirá al procedimiento de solución de diferencias establecido. Para efectos de liquidación del contrato deberá tenerse en cuenta que las inversiones realizadas, se efectúan en consideración a una relación llamada a permanecer en el tiempo, en consecuencia, éstas deberán estar amortizadas o reconocerse el valor de la indemnización, según el procedimiento establecido en la presente OBI.

3.3.13. Individualidad

En caso de que se declare la nulidad de alguna cualquiera de las estipulaciones del contrato, dicha nulidad no acarreará la nulidad de las demás estipulaciones contractuales, las cuales permanecerán vigentes y oponibles entre las partes y frente a terceros. La ineficacia o nulidad parcial del contrato debidamente declarada, no da lugar a que el mismo deje de ejecutarse, salvo que sea de tal magnitud que de hecho pueda impedirlo y así lo acuerden ambas partes. En el caso de que la ineficacia parcial o nulidad parcial cause la imposibilidad de ejecución del contrato, las partes se obligan a efectuar una revisión del mismo adecuándolo a las nuevas circunstancias, cuando ello sea legalmente posible, o celebrarán un nuevo contrato, si la situación lo amerita.

3.3.14. Confidencialidad y Manejo de la Información

Salvo que se especifique expresamente, la información que se entreguen las partes durante la negociación y ejecución del contrato que resulte de la aceptación de la presente oferta de interconexión, será por regla general de carácter público, salvo que sea calificada como reservada y confidencial por el operador que la entrega, en los términos del código de comercio.

La información confidencial o reservada sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer y mantener la interconexión. En particular, las partes no podrán compartir esta información con otros operadores, ni con sus filiales, matrices, subsidiarias ni socios.

Con las salvedades anteriores, en el evento de que cualquiera de las partes, en razón de sus relaciones con terceros, requiera que uno de esos terceros conozca la información que ha sido calificada como reservada y confidencial por el operador que la entrega, deberá requerir autorización expresa, previa y escrita de dicho operador para poder darla a conocer al tercero, quien previamente será identificado, así como el alcance de la información requerida. La violación de la confidencialidad o el uso indebido de la información dará lugar a que se cause el derecho de reclamar indemnización por la parte perjudicada.

En todo caso, la parte que reciba la información confidencial se presume responsable por su manejo y será responsable por los perjuicios que, por la divulgación no autorizada de dicha información, se lleguen a causar a la otra parte.

3.3.15. Inviolabilidad de las Comunicaciones

Se deben adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para proteger la inviolabilidad de las comunicaciones de los usuarios. Salvo orden judicial competente, las partes del contrato no podrán permitir, por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursen por su red.

3.3.16. Fuerza Mayor

Cuando ocurra un hecho constitutivo de fuerza mayor que afecte las relaciones reguladas por el contrato, la exoneración de responsabilidad de la parte que lo padezca, se ajustará a lo dispuesto en la ley. En todo caso, la parte que padezca el hecho en cuestión deberá notificar su ocurrencia a la otra parte dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su ocurrencia y será su deber realizar con la debida diligencia todas las actividades necesarias para solucionar la afectación de las relaciones, con el fin de que la ejecución del contrato continúe en la forma pactada. Si la notificación de la ocurrencia del hecho constitutivo de fuerza mayor no la hace la parte que lo padeció en el término señalado, los perjuicios que sufra la otra parte deberán ser resarcidos por aquella y su valoración será establecida por el CMI y si éste no llega a una definición se continuará con el procedimiento establecido en el contrato para la solución de diferencias.

3.3.17. Fallas en los Servicios

Cada parte del contrato es responsable por las fallas en el servicio propio, de conformidad con la ley y con las condiciones que se estipulen en el contrato de Acceso, Uso e Interconexión que resulte de la aceptación de la presente OBI.

3.3.18. Contenido del Contrato de Acceso, Uso e Interconexión

El contrato que las partes celebren, con ocasión de la aceptación de la presente OBI, contendrá el acuerdo íntegro entre las partes y regirá en su totalidad las relaciones entre ellas que estén directamente relacionadas con el objeto del mismo, y que surjan después de su suscripción y dejará sin validez y efecto

contratos, acuerdos, convenios, cartas de intención o comunicaciones preexistentes, verbales o escritas.

3.3.19. Penalidades

En los anexos al Contrato de Acceso, Uso e Interconexión que correspondan, se incluirán los procedimientos que se seguirán para determinar las responsabilidades y las penalidades a que habrá lugar, en:

Los eventos de incumplimiento o retardo en la iniciación y/o ejecución de las etapas y/o programas relacionados con el acceso, uso e interconexión derivados del contrato resultante;

Los eventos en que las proyecciones de tráfico suministradas por el OPERADOR SOLICITANTE generen capacidad ociosa en la red de EE.PP.M.;

Los eventos en que el subdimensionamiento ocasione desmejoramiento en el grado de servicio acordado por las partes;

Las situaciones que provoquen fallas en los servicios que son objeto del contrato;

Los eventos de incumplimiento o terminación anticipada unilateral que generen perjuicio al operador interconectante en relación con la recuperación de las inversiones efectuadas para proveer la interconexión solicitada;

- Las situaciones de incumplimiento de las demás obligaciones que se establezcan en el contrato, cuando como consecuencia de tal incumplimiento se afecte de manera grave su ejecución.

3.3.20. Garantías

El OPERADOR SOLICITANTE obtendrá a favor de EE.PP.M. una póliza de seguros que ampare el cumplimiento de las obligaciones adquiridas bajo el contrato que se firme, suscrita por un banco o compañía de seguros legalmente autorizada para operar en Colombia, en la misma moneda establecida en el contrato, y el pago de la prima será sufragado por el OPERADOR SOLICITANTE.

La póliza asegurará el cumplimiento total de las obligaciones del OPERADOR SOLICITANTE conforme a lo señalado en el contrato que se suscriba. La póliza se hará valer en el caso en que el OPERADOR SOLICITANTE incumpla cualquiera de sus obligaciones contractuales. La póliza deberá amparar tanto el riesgo de cumplimiento como el de terminación anticipada.

Cuando el OPERADOR SOLICITANTE sea un operador de TPBCL, éste deberá constituir una garantía adicional a favor de EE.PP.M. con el fin de asegurar razonablemente la recuperación de las inversiones en que ésta última deba incurrir, con motivo de la interconexión solicitada.

Cuando el OPERADOR SOLICITANTE requiera del uso de postes y ductos que sean propiedad de EE.PP.M., éste deberá constituir una garantía que asegure razonablemente el pago de los cánones de arrendamiento y los daños que puedan ocurrir por la utilización de la infraestructura por parte del OPERADOR SOLICITANTE.

3.3.21. Solución de Diferencias

En las diferencias que surjan de la interpretación, ejecución, desarrollo, terminación y liquidación del contrato, las partes buscarán su solución en forma ágil y directa y para el efecto acordarán el siguiente procedimiento de solución de controversias:

Comité Mixto de Interconexión. Este Comité quedará facultado para que en un término de hasta treinta (30) días calendario procure solucionar directa y amigablemente, las diferencias derivadas del contrato.

Si en la instancia del Comité Mixto de Interconexión no se lograre llegar a un acuerdo, las partes acudirán a una segunda instancia conformada por los representantes legales de cada una de las partes, quienes buscarán una solución aceptable a la diferencia dentro de los siguientes diez (10) días calendario. En esta etapa las partes podrán acudir a la CRT para que medie en la solución de la diferencia, siempre y cuando las partes así lo convengan.

Teniendo en cuenta la función de mediación de la CRT, si tal mediación no se acuerda por las partes o si el desacuerdo persiste, las partes acudirán a uno de los centros de conciliación de la ciudad de Medellín; dicho centro de conciliación será escogido dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al cumplimiento del término indicado en el párrafo anterior.

Si dentro del plazo que se acaba de indicar no hubo acuerdo sobre el centro de conciliación al que se recurrirá, o si transcurridos quince (15) días calendario de la mediación del centro de conciliación no ha habido acuerdo, se acudirá al arbitramento. En esta instancia del Tribunal de Arbitramento las diferencias que subsistan serán resueltas de manera definitiva.

El Tribunal de Arbitramento se constituirá, deliberará y decidirá de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 1818 de 1998 y demás disposiciones concordantes o complementarias o por las que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, de acuerdo con las siguientes reglas:

- ✓ Si es de menor cuantía, por un sólo árbitro el cual se nombrará de común acuerdo entre las partes, y si es de mayor cuantía por tres árbitros abogados, quienes fallarán en derecho y serán nombrados por las partes, de común acuerdo así: cada una de las partes elaborará una lista de cinco (5) posibles árbitros para someter a la consideración de la otra los nombres

que la integran, de tal manera que llegado el caso tache los que no resulten convenientes, hasta que ambas listas estén depuradas. Reemplazados por cada una de las partes los nombres objetados por la otra, se compararán las listas de tal manera que los nombres que coincidan en una y otra automáticamente queden designados como árbitros. Si esto no ocurre, cada parte designará de la lista contraria el árbitro correspondiente. El nombramiento del tercer árbitro se hará mediante sorteo efectuado entre las personas que en última instancia queden dentro de las respectivas listas una vez depuradas por las partes, salvo que las mismas puedan acordar directamente el nombre del tercer árbitro.

- ✓ El arbitraje será adelantado por el centro de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de la ciudad de Medellín y para efectos de su funcionamiento, las partes se acogerán al reglamento de la Cámara de Comercio de Medellín.
- ✓ El fallo de los árbitros será en Derecho y tendrá los efectos que la ley otorga a tales laudos arbitrales. Los árbitros deberán ser abogados titulados con especialidad o experiencia comprobada en derecho de las telecomunicaciones. No obstante lo anterior, si las diferencias surgidas tienen el carácter de técnicas, los contratantes convienen en someterlas a un Tribunal de Arbitramento Técnico.
- ✓ Todos los gastos relacionados con este procedimiento serán sufragados en igual proporción por las partes. Si la solución del conflicto se da por laudo arbitral, la parte vencida reembolsará a la otra, dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la ejecutoria del laudo, los gastos en que la parte vencedora haya incurrido. El procedimiento de solución de diferencias previsto en este numeral no aplicará para el cobro ejecutivo de obligaciones dinerarias contempladas en documentos que las consagren como claras, expresas, exigibles y por tanto, que puedan hacerse efectivas por el procedimiento ejecutivo.
- ✓ Mientras se resuelve definitivamente la diferencia planteada, se mantendrá en ejecución el contrato y la prestación del servicio.

3.3.22. Cláusula General de revisión del Contrato

Cuando por efectos de los cambios tecnológicos, regulatorios, legales, impositivos o de otra índole se vea afectado el equilibrio contractual o las condiciones contractuales, las partes acuerdan revisar el contrato tomando en consideración esas nuevas circunstancias y a la luz de las mismas el contrato será modificado de común acuerdo y como voluntad de las partes, dentro de un plazo no mayor a dos (2) meses y a través de un acta bilateral; en caso de no llegar a acuerdo, se seguirá el procedimiento de solución de diferencias considerado en la presente oferta.

3.3.23. Régimen Legal del Contrato

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo del artículo 39 de la Ley 142 de 1994, el contrato que resulte se regirá por las normas del derecho privado en lo no regulado específicamente por las disposiciones establecidas en la citada ley, y por las demás normas imperativas emanadas de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones o demás autoridades competentes.

3.3.24. Perfeccionamiento y ejecución

El contrato resultante se perfeccionará con la firma de las partes. Su ejecución se llevará a cabo siguiendo el cronograma de actividades establecido.

3.3.25. Impuestos y Derechos

El impuesto de timbre nacional que cause el contrato que se suscriba, será cubierto por los contratantes por partes iguales. Los demás impuestos, tasas, derechos y contribuciones que se causen con ocasión de la celebración, ejecución, modificaciones, prórrogas, liquidación o terminación del contrato resultante, estarán a cargo y deberán ser cancelados por la parte que dé origen a los mismos, respetando en todo caso lo establecido sobre el particular en la Ley 142 de 1994 y en las normas tributarias de carácter obligatorio que le sean aplicables a dicho contrato. En todo caso, el Gravamen a Movimientos Financieros – GMF – o tres por mil, estará a cargo del OPERADOR SOLICITANTE.

3.3.26. Cronograma de labores o de desarrollo de la Interconexión

De conformidad con la Regulación vigente, existen etapas claramente definidas que deben surtirse para la interconexión así como los plazos exactos para el desarrollo de la misma, específicamente la etapa de negociación directa y celebración del respectivo contrato, con la información exigida por la propia regulación (Resolución CRT 087 Artículos 4.4.1 y 4.4.11) y que no le está permitido a ningún operador pretermittir. Una vez negociada la interconexión y firmado el contrato, el tiempo requerido para la puesta en operación de la interconexión dependerá de las características propias de cada relación.

Cumpliendo con el contenido mínimo exigido por la Regulación para la presente Oferta Básica de Interconexión y partiendo la experiencia propia de EE.PP.M. se establece el siguiente cronograma que contiene las macro actividades básicas que permiten el desarrollo de la interconexión con sus respectivos tiempos estimados de ejecución.

| Macro Actividad | Tiempo estimado para cada macro actividad (en días) Nota 3 | | | | | |
|---|--|----|--------|----|----|---|
| | 30 | 15 | Nota 2 | 20 | 20 | 1 |
| Negociación Directa y Suscripción del Contrato de interconexión (Nota 1) | | | | | | |
| Adecuación de las redes y los nodos de interconexión de cada operador | | | | | | |
| Provisión de los medios de transmisión para la interconexión | | | | | | |
| Implementación en las redes y Pruebas de los planes técnicos básicos | | | | | | |
| Pruebas de tráfico y del proceso de facturación | | | | | | |
| Inicio de operaciones | | | | | | |

Nota 1. De conformidad con el Artículo 4.4.1. de la Resolución CRT 087.

Nota 2. Depende del OPERADOR SOLICITANTE, debido a la obligación regulatoria que tiene de llegar por sus propios medios hasta los nodos de interconexión.

Nota 3. Algunas de las macro actividades podrán, eventualmente desarrollarse en forma simultánea.

4. Anexos

4.1. Nodos de Interconexión entre las redes de EE.PP.M. y el Operador SOLICITANTE

| NODO DE EPM | DIRECCIÓN | Marca-Tipo |
|-------------|-------------------------------|------------|
| Colon 4 | Cl. 40 # 53-53 – Medellín | AXE-10 |
| Otrabanda 4 | Cra. 64ª # 52A-23 – Medellín | AXE-10 |
| Centro 8 | Cra. 52 # 52-45 – Medellín | AXE-10 |
| Itagui 4 | Cra. 48 No. 52 - 32 Itagui | AXE-10 |
| Rionegro 3 | Cra 57 No. 47 - 16 – Rionegro | AXE-10 |

4.2. Identificación de Puntos de Señalización

| CENTRAL | SISTEMA | FUNCIÓN | CÓDIGO |
|-------------|-----------|---------|------------|
| Centro 7 | FETEX-150 | PTS | 0 – 0 – 34 |
| Colón 2 | FETEX-150 | PTS | 0 – 4 – 32 |
| Nutibara 2 | FETEX-150 | PTS | 0 – 5 – 33 |
| Otrabanda 2 | FETEX-150 | PTS | 0 – 8 – 32 |
| Castilla 2 | FETEX-150 | PTS | 0 – 9 – 34 |

4.3. Puntos de Transferencia asociados a los nodos de interconexión

| MUNICIPIO | NODO | CÓDIGO TANDEM | PTS1 (Nombre) | PTS2 (Nombre) |
|-----------|-------------|---------------|---------------|---------------|
| Medellín | CENTRO 8 | 0 – 1 – 38 | CENTRO 7 | COLON 2 |
| Medellín | COLON 4 | 0 – 5 – 48 | NUTIBARA 2 | COLON 2 |
| Medellín | OTRABANDA 4 | 0 – 9 – 51 | OTRABANDA 2 | CASTILLA 2 |
| Itagüi | ITAGÜI 4 | 0 – 5 – 49 | NUTIBARA 2 | COLON 2 |
| Rionegro | RIONEGRO 3 | 0 – 1 – 43 | CENTRO 7 | COLON 2 |

NOTA: Las centrales podrán ser modificadas dependiendo de la evolución de la red y de las necesidades de cada una de las partes.

4.4. Recepción y Atención de Peticiones, Quejas y Reclamaciones (PQR's)

| EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO | | |
|--|-----------------------------------|---|
| NORMATIVIDAD ASOCIADA: Leyes 37/93 y 142/94, Decreto 990, Circular SIC 11, Contrato de Interconexión xxxxxxx y Acta de Modificación Bilateral Nro. X. | | |
| PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES POR LLAMADAS HACIA LA RED DEL OPERADOR INTERCONECTADO A TRAVÉS DE LA INTERCONEXIÓN ENTRE EE.PP.M Y DICHO OPERADOR. | | |
| DEPENDENCIA: ÁREAS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL OPERADOR INTERCONECTADO Y DE EE.PP.M. | | |
| FECHA: FEBRERO DE 2004 | | METODO: PROPUESTO |
| | | No. PASOS: 8 |
| PASO | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
| 1 | Cliente | El cliente se presenta en cualquiera de las oficinas de atención al cliente de EE.PP.M. o mediante comunicación escrita o atención telefónica y plantea la reclamación por llamadas no efectuadas desde su línea telefónica a la red del OPERADOR INTERCONECTADO, o por la aplicación incorrecta de tarifas, especificando de manera exacta las llamadas no reconocidas por él. |
| 2 | Área Servicio al Cliente EE.PP.M. | Atiende al cliente explicando los valores y conceptos facturados mediante la información de la base de datos y la que el OPERADOR INTERCONECTADO nos envíe periódicamente. Si el cliente no queda satisfecho con la explicación e insiste en su petición, el funcionario de EE.PP.M. analiza la reclamación verificando la correcta facturación por parte de la Entidad, elabora la ficha técnica de la línea teniendo en cuenta el histórico de daños, cambios de número, períodos de suspensión, categorías de abonado y restricción de llamadas. Si el funcionario encuentra que la reclamación compromete la red de EE.PP.M, o que existen inconsistencias en la facturación de las llamadas, le solicita al cliente la presentación de la factura, rebaja los valores reclamados e indica al cliente que la respuesta definitiva a su reclamación se dará por parte de EE.PP.M. en los (10) días hábiles siguientes a la presentación del mismo. Finalmente si luego de las anteriores investigaciones no encuentra motivo para imputarle las llamadas a la red de EE.PP.M., recepciona el reclamo, efectúa el registro de atención en el Sistema de Información, y si es el caso, procede a la rebaja de los valores reclamados indicándole al cliente que dicha rebaja es provisional hasta tanto su petición se resuelva y se le comunique el resultado de la reclamación. Procesa copias de las facturas originales, con la |

| | | |
|---|--|---|
| | | <p>información facturada antes y después de la rebaja. Entrega al Cliente duplicado de la factura con los valores no objetados para posibilitar su cancelación.</p> <p>Produce y entrega al cliente la comunicación en forma personal o mediante correo certificado cuando la atención es telefónica o escrita, donde se le informa de los valores rebajados y la fecha en que se le dará respuesta por parte del OPERADOR INTERCONECTADO.</p> <p>Envía un correo electrónico al funcionario asignado para la recepción, envío y control de esta correspondencia del Área Servicio al Cliente de EE.PP.M, quien lo remitirá al OPERADOR INTERCONECTADO.</p> |
| 3 | Área Servicio al Cliente EE.PP.M. | <p>Conforma por cada reclamación un expediente, lo revisa, organiza y envía al OPERADOR INTERCONECTADO al correo electrónico XXXXXXXX o mediante correo certificado, según corresponda, al finalizar cada jornada diaria de atención.</p> |
| 4 | Área Servicio al Cliente del OPERADOR INTERCONECTADO | <p>Revisa diariamente las reclamaciones enviadas por el Área Servicio al Cliente de EE.PP.M., las analiza y resuelve dentro de los términos establecidos por la Ley así:</p> <p>Si la reclamación fue aceptada, informa por escrito al cliente sobre dicha determinación, en cuyo caso los valores rebajados provisionalmente se rebajarán definitivamente.</p> <p>Si la reclamación es negada parcial o totalmente, informa por escrito al cliente, indicándole que algunos o todos los valores rebajados provisionalmente, le serán cobrados nuevamente en la factura de EE.PP.M y le informa que contra esa determinación proceden los Recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación en los términos señalados en la Ley.</p> |
| 5 | Área Servicio al Cliente del OPERADOR INTERCONECTADO | <p>Envía correo con las respuestas dadas a los clientes al funcionario designado por el Área Servicio al Cliente de EE.PP.M., para que se registre el resultado de las reclamaciones.</p> |
| 6 | Área Servicio al Cliente EE.PP.M. | <p>Revisa las respuestas remitidas por EL OPERADOR INTERCONECTADO y las remite el mismo día al auxiliar administrativo del Área Servicio al Cliente, encargado del registro de respuestas en el sistema SAC.</p> |
| 7 | Área Servicio al Cliente EE.PP.M. | <p>Graba en el Sistema de Información de Clientes SAC todas las respuestas remitidas por el OPERADOR INTERCONECTADO.</p> |
| 8 | Área Servicio al Cliente del OPERADOR INTERCONECTADO | <p>Una vez el cliente haya agotado los términos que le otorga la Ley, el OPERADOR INTERCONECTADO, y exclusivamente para los montos de los valores que motivaron respuesta de acuerdo con los términos de Ley al Cliente, procederá a refacturarlos en la próxima cinta original para facturación. Estos consumos serán informados con un código especial que permitan identificarlos como refacturados para evitar sucesivas reclamaciones por un mismo cobro.</p> |