

CIRCULAR No. 102 DE 2012

Para: PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
De: DIRECCION EJECUTIVA

Referencia: Reportes de Información de que trata la Resolución 3510 de 2011 y sus modificaciones

La presente circular tiene como propósito orientar a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en relación con la obligación de reporte de información de que trata la Resolución 3510 de 2011 y sus modificaciones (Resolución 3549 de 2012 y Resolución CRC 3616 de 2012), así como la Resolución 3756 de 2012; lo anterior con ocasión de los reportes correspondientes a los formatos de planes tarifarios (Formatos 30, 31, 32, 34 y 35) y el Formato 5, recopilados todos en la Resolución CRC 3523 de 2012 de 2012. Lo anterior sin perjuicio del reporte oportuno de información al SIUST según los términos establecidos para tal fin dentro del marco regulatorio vigente.

1. Reporte de formatos de planes tarifarios: 30, 31, 32, 34 y 35

1.1. Generalidades

En virtud de lo dispuesto en el artículo 10 de la Resolución CRC 3510 de 2011, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones debieron haber efectuado el reporte inicial de los Formatos 30, 31, 34 y 35 (correspondientes a planes tarifarios de Telefonía Local, Acceso a Internet en ubicaciones fijas, Televisión por Suscripción y Larga Distancia) el pasado el 31 de mayo de 2012.

La CRC recuerda que los reportes de planes tarifarios mencionados anteriormente, son de tipo eventual siempre que el proveedor (i) incorpore un nuevo plan tarifario a su oferta comercial o cuando (ii) modifique las condiciones de un plan que ya está registrado, debe proceder a reportar lo correspondiente. Así las cosas y tal como fue establecido en la Resolución 3510 de 2011 y sus modificaciones, el reporte de los formatos de planes tarifarios citados deberá efectuarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrada en vigencia del plan tarifario, o del cambio en las condiciones de un plan particular.

Por lo tanto, a partir del reporte inicial de los Formatos 30, 31, 34 y 35, cuyo plazo venció el pasado 31 de mayo de 2012, se entiende que los cambios asociados con (i) nuevos planes tarifarios y /o (ii) modificaciones sobre las condiciones de un plan ya registrado, deben efectuarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a dichos eventos.

En complemento, la CRC aclara que **los formatos de planes tarifarios están diseñados para reportar de manera exclusiva el servicio del cual trata cada uno de los mismos y por lo**



tanto los planes tarifarios de cada servicio se reportan por separado. En consecuencia, no se deben reportar planes tarifarios de servicios empaquetados en los formatos de planes tarifarios.

De otra parte, la CRC reitera que el reporte de planes tarifarios exige que cada uno de los registros ingresados corresponda a un único plan comercializado en una determinada área geográfica. En tal sentido, en la medida en que un plan genérico que se comercializa en diferentes segmentos o estratos, experimente variaciones en tarifa o características, se entiende que dichas variaciones se traducen en la existencia de nuevos planes tarifarios que son diferentes al que los originó. Lo anterior debe reconocerse en la definición de códigos de planes únicos por cada plan.

Finalmente, la CRC recuerda que mediante la expedición de la Resolución 3756 de 2012 se modificó el Formato 32, en cuanto al ajuste de las definiciones de algunos campos y la inclusión de otros, con el fin que el reporte de información asociado a dicho formato se adapte a la realidad de las ofertas de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles y se suministre información veraz, oportuna, clara, transparente, precisa y completa. Toda vez que la mencionada resolución fue publicada en el Diario Oficial el pasado 27 de junio de 2012, las disposiciones en ella contenidas entraron en vigencia en dicha fecha y el primer reporte del formato 32, bajo las nuevas disposiciones, debió ser efectuado por parte de los proveedores de redes y servicios móviles entre el 11 y el 12 de julio del presente año. La CRC reitera que el Formato 32 es de carácter eventual y el reporte debe efectuarse un (1) día hábil siguiente a la entrada en vigencia del plan tarifario, o del cambio en las condiciones de un plan particular.

1.2. Reporte de cambio en tarifas debido a promociones

Cuando las promociones se aplican sobre planes existentes no deben reportarse, ya que los Formatos 30, 31, 34 y 35 establecen que deben reportarse las tarifas sin descuentos. El objetivo de estos reportes es consolidar información regular sobre las ofertas tarifarias que hacen los proveedores y que contratan los usuarios y, en tal sentido, se entiende que las promociones corresponden a ofertas extraordinarias que son temporales y no a la regularidad o carácter permanente de las mismas. No obstante, en la medida en que las promociones comiencen a transformarse en situaciones de oferta con carácter permanente, entonces se entiende que se trata de un nuevo plan tarifario que debe ser reportado.

1.3. Reporte de tarifas que se ven afectadas por subsidios

Las tarifas asociadas a los planes tarifarios que son subsidiados deben reportarse con el valor del subsidio incluido, es decir que la información debe corresponder al valor que efectivamente paga el usuario, teniendo en cuenta el descuento del subsidio que aplique. En el campo de "otras características" debe incluirse información detallada al respecto.

1.4. Reporte de un mismo plan que se ofrece en distintos estratos

En los formatos 30, 31, 34 y 35 deben reportarse los planes tarifarios correspondientes en cada caso indicando los códigos de los municipios donde se presta el servicio, el segmento y el código del plan. El segmento tiene cuatro grandes categorías: residencial, corporativo, café internet y



compartel. A su vez, el segmento residencial contempla 7 estratos. En aras de mayor agilidad y eficiencia para efectos de diligenciar el formato, será válido que solamente en el caso de planes del segmento residencial que se comercializan bajo idénticas condiciones en diferentes estratos, los proveedores reporten de manera simultánea (en una sola fila) todos los estratos en que sea ofrecido el plan correspondiente. El siguiente ejemplo ilustra esta posibilidad en el caso de un plan de acceso a internet provisto desde ubicaciones fijas (Formato 31) que es ofrecido en todos los estratos del segmento residencial; obsérvese que se separa con coma cada uno de los estratos:

CÓDIGO DE PLAN	ESTRATOS	TIPO DE SERVICIO	TIPO DE SERVICIO	TIPO DE SERVICIO
5002				
54003	1,2,3,4,5,6,7	1	2	541
5004				

La CRC reitera que en la medida en que las condiciones de tarifa u otras características del servicio varíen entre estratos, se entiende que dichas variaciones se traducen en la existencia de planes tarifarios diferentes entre estratos, y debe asignarse un código único a cada uno de ellos; lo anterior por cuanto la herramienta de cargue de información no admite el reporte de planes tarifarios diferentes bajo un mismo código de plan.

1.5. Reporte de tarifas sobre terminales

Cuando el proveedor entrega al cliente equipos terminales en modalidad de arriendo o compra no se debe reportar el valor asociado al precio que se le cobra al usuario por dichos conceptos. Así pues, las tarifas que deben reportarse corresponden de manera exclusiva, a los precios que paga el usuario por la prestación del servicio, excluyendo cobros por equipos terminales.

1.6. Reporte de tarifas para planes que ya no se comercializan pero que aún tienen usuarios

Los planes vigentes son aquellos que están siendo ofrecidos (están activos) o que ya no están siendo ofrecidos (inactivos) pero que aún tienen usuarios suscritos. En tal sentido, el reporte inicial de los formatos asociados a planes tarifarios (30, 31, 34 y 35), según lo dispuesto en el artículo 10 de la Resolución 3510 de 2011, modificada por la Resolución CRC 3616 de 2012, debe efectuarse teniendo en cuenta los planes vigentes a 31 de marzo de 2012, esto es, los planes activos (con y sin usuarios suscritos) o inactivos (que aún tengan usuarios suscritos). Por lo tanto, los planes inactivos que no tienen usuarios suscritos no deben ser informados en el reporte inicial de planes tarifarios.

1.7. Codificación de planes tarifarios

La CRC aclara que la consideración de reporte de un "código de plan" de ninguna manera supone que los proveedores deban efectuar un ejercicio particular de codificación de los planes tarifarios que ofrezcan o que hayan ofrecido y aun tengan usuarios suscritos. En este sentido, el regulador entiende que los proveedores, en sus respectivos sistemas de información, denominan los planes



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110221
www.crc.com.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia

tarifarios bajo algún criterio numérico, alfabético o alfanumérico. En consecuencia, el reporte que debe efectuarse en el campo denominado "código del plan tarifario" corresponde a la denominación o criterio identificador del plan tarifario que cada proveedor aplique de manera particular y según sus propios sistemas de información. Por definición, cada código de plan debe identificar solamente a un plan tarifario, es decir, no puede existir reporte de dos planes tarifarios que se identifican con el mismo código.

En complemento y tal como se indicó en el numeral 1.4 de la presente circular, en la medida en que las condiciones de tarifa u otras características del servicio varíen entre estratos, se entiende que dichas variaciones se traducen en la existencia de planes tarifarios diferentes, y debe asignarse un código único a cada uno de ellos; lo anterior por cuanto la herramienta de cargue de información no admite el reporte de planes tarifarios diferentes bajo un mismo código de plan.

1.8. Reporte de información cuando cambian las condiciones de un plan particular

El reporte inicial de los formatos asociados a planes tarifarios (30, 31,34 y 35), acorde con lo dispuesto en el artículo 10 de la Resolución 3510 de 2011, modificada por la Resolución 3616 de 2012, debe efectuarse teniendo en cuenta los planes vigentes a 31 de marzo de 2012, esto es, los planes activos o inactivos que aún tengan usuarios suscritos. Ahora bien, teniendo en cuenta que la periodicidad de reporte de estos formatos es de tipo eventual, siempre que el proveedor (i) incorpore un nuevo plan tarifario a su oferta comercial o cuando (ii) modifique las condiciones de un plan que ya está registrado, debe proceder a reportar lo correspondiente. En el caso (ii), se entiende por "cambio en las condiciones de un plan particular" a modificaciones en el estado del plan (activo o inactivo), en los minutos incluidos y en las tarifas asociadas. En complemento, se reitera lo enunciado en el numeral 1.2 de esta circular, en el sentido de recordar que cambios en tarifas efecto de promociones temporales no deben registrarse, pero cambios permanentes derivados de subsidios si deben reportarse.

Finamente y para los efectos de reportar los cambios en un plan en el sistema SIUST, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Al cargar las modificaciones de un plan tarifario, no es necesario cargar la información de los planes que no tienen modificaciones.
- Cuando se modifica un plan, también se debe asignar correctamente la situación geográfica del mismo, la cual esta descrita por el municipio y el segmento. Esto significa, que al modificar un plan, se debe ingresar los municipios y segmentos a los cuales el plan aplica.
- Si un plan tiene un cambio en la situación geográfica, entendiéndose que se empieza o se deja de ofrecer en un municipio, se debe cargar la totalidad de los municipios y segmentos a los cuales el plan sigue aplicando.

1.9. Reporte cuando un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones comercializa los servicios de otro proveedor

Para efectos de facilitar el reporte de información cuando un proveedor (**proveedor A**) comercializa los servicios de un proveedor diferente (**proveedor B**), es el proveedor A el que debe hacer el reporte del plan tarifario en el formato correspondiente, para lo cual, en la herramienta de cargue de información del SIUST se ha dispuesto un campo adicional denominado "NIT Proveedor

Principal", en el cual el proveedor A debe registrar el NIT del proveedor B al cual le comercializa el plan tarifario que esta reportando. El proveedor A también debe efectuar el reporte correspondiente al Formato 5.

Así, en el reporte del Formato 5 el **proveedor A** debe relacionar los planes tarifarios de los servicios que conforman el paquete indicando en el campo "código del plan", la información idéntica que dicho **proveedor A** reportó en los formatos 30, 31, 32, 33, 34 o 35 (según corresponda al paquete de servicios). Se reitera que la información del campo "tarifa mensual" debe informar el valor mensual que el usuario paga finalmente por cada uno de los servicios que conforman el paquete.

Se aclara que el proveedor B debe hacer el reporte de todos sus planes tarifarios para servicios individuales en los respectivos formatos, independientemente de que dichos planes sean comercializados o no por un tercero.

Estas instrucciones aplican en general para todos los casos en que un **proveedor A** ofrece paquetes de servicios conformados por planes tarifarios de otros proveedores.

2. Formato 30: Planes Tarifarios de Telefonía Local

2.1. Reporte de minutos para planes que funcionan como bolsas de minutos, tarifa de fijo a móvil, planes sin minutos incluidos y planes por demanda

Cuando se trata de planes tarifarios que consideran bolsas de minutos, en el campo 4 de "minutos incluidos" del Formato 30 se debe incluir la cantidad máxima de minutos locales que puede consumirse con el valor del cargo básico y en el campo 8 de "otras características", según corresponda, se debe precisar lo correspondiente a la cantidad máxima de minutos en llamadas locales extendidas, con destino a móviles, etc, que pueden consumirse con el valor del cargo fijo.

En cada caso, la cantidad máxima de minutos que se pueden consumir por tipo de llamada (local, local extendida, a móvil) se obtiene bajo el supuesto de que el usuario gasta todo el valor del cargo básico en cada uno de los respectivos tipos de llamada. De otra parte, cuando se trata de planes cuyo cargo básico no contempla minutos incluidos, en el campo 4 de "minutos incluidos" y campo 5 "valor minuto incluido" debe registrarse el valor de cero en cada caso y proceder entonces a registrar en el campo 6 "valor minuto adicional" la tarifa correspondiente para llamadas locales. También en el campo 8 de "otras características" debe reportarse los valores aplicables a minutos adicionales de llamadas locales extendidas, a destinos móviles, según corresponda.

Finalmente, se aclara que en el Formato 30 únicamente deben incluirse aquellos planes en los que el usuario puede suscribirse y pague un cargo básico mensual. En este sentido, los planes que se acceden por demanda no hacen parte del reporte.

2.2. Reporte de servicios de voz a través de IP

Es importante tener en cuenta que en el Formato 30 deben incluirse los planes de telefonía local, independientemente de la tecnología empleada por los proveedores para prestar sus servicios. Es

decir, deben incluirse tanto los planes en los que se ofrezca telefonía tradicional, tanto aquellos prestados a través de voz sobre IP, así como cualquier otro que se preste con cualquier tecnología. Sin embargo, se debe tener en cuenta que los servicios de telefonía a través de voz sobre IP para comunicaciones privadas, no deben hacer parte del reporte.

2.3. Reporte de planes servicios complementarios y suplementarios (por ejemplo identificador de llamadas y planes de teléfonos públicos)

No se debe hacer reporte de este tipo de planes.

3. Formato 31: Planes Tarifarios de Acceso a Internet en redes fijas

3.1. Reporte de las ofertas comerciales de acceso a Internet diseñadas a la medida del cliente (corporativos)

Cuando se trata de servicios ofrecidos al segmento corporativo, generalmente sucede que cada oferta atiende a las necesidades específicas del cliente. En tal sentido, los proveedores que diseñen este tipo de ofertas a la medida del cliente corporativo deben diligenciar el formato de planes tarifarios y posteriormente deben hacer el reporte correspondiente al Formato 5, en donde deben relacionar, para cada uno de los planes tarifarios registrados en los formatos correspondientes, la cantidad de usuarios suscritos y la información de departamento, municipio y segmento. En cuanto al campo de "código del plan", se reitera lo expuesto en el numeral 1.7 de la presente circular.

3.2. Reporte de enlaces de internet tipo "café internet"

Los accesos a internet que son de tipo colectivo deben reportarse bajo el criterio de "Café Internet".

4. Formato 32: Planes tarifarios para proveedores de redes y servicios móviles

4.1 Reporte de promociones

Se advierte a los proveedores que no se deben reportar aquellas promociones que corresponden a ofertas extraordinarias, por ejemplo: ofertas tarifarias que ofrecen descuento en el cargo fijo bien sea de voz, acceso a Internet móvil o de planes empaquetados, por un determinado número de meses, pasados los cuales al usuario se le cobrará el cargo fijo sin dicho descuento, es decir, con "tarifa plena" o "tarifa normal". No obstante lo anterior, en la medida en que las promociones comiencen a transformarse en situaciones de oferta con carácter permanente, entonces se entiende que se trata de un nuevo plan tarifario que debe ser reportado.

4.2 Reporte de planes tarifarios de Internet móvil cuyos precios varían de acuerdo con el estrato socioeconómico

En el campo No. 24 del Formato 32, denominado "valor del cargo fijo de los datos móviles" se deberán reportar los precios correspondientes al estrato socioeconómico No. 4, que es el estrato de referencia y en el campo No. 30 del mismo formato, denominado "otras características", se deberá

indicar tal situación, es decir, que los precios registrados corresponden al estrato socioeconómico No. 4. De manera complementaria en el campo No. 30 del Formato 32, se deben incluir los precios de los planes tarifarios de Internet móvil para los demás estratos.

4.3 Reporte de tarifas para Larga Distancia Internacional y *roaming* internacional

Los planes que solamente incluyan tarifas para Larga Distancia Internacional o para *roaming* internacional no deben ser reportados. No obstante lo anterior, para aquellos planes tarifarios que tengan asociadas condiciones para Larga Distancia Internacional y/o para *roaming* internacional las mismas deben ser registradas en el campo No. 30 del Formato 32, denominado "otras características".

4.4 Reporte de planes tarifarios en modalidad prepago "recargas"

Para los casos de planes tarifarios en modalidad pospago y tipo de plan cerrado, y que les permite a los usuarios continuar con el consumo de voz (minutos a la misma red móvil, minutos a otras redes móviles, minutos con destino a redes fijas), mensajes cortos de texto (misma red móvil u otra red móvil) y/o acceso a Internet móvil, a través del mecanismo comercial denominado como "recargas", usualmente mediante la utilización de tarjetas prepago¹, las condiciones asociadas a las "recargas" se deben registrar en el campo No. 30 del Formato 32, denominado "otras características", para lo cual se deben registrar los diferentes montos o valores de las "recargas" y las tarifas correspondientes a consumo de voz (minutos a la misma red móvil, minutos a otras redes móviles, minutos con destino a redes fijas), mensajes cortos de texto (misma red móvil u otra red móvil) y/o acceso a Internet móvil, que sean del caso.

5. Formato 35: Larga Distancia y Formato 5

5.1. Reportes de planes con cargo fijo mensual y planes por demanda

En el reporte del Formato 35 únicamente deben incluirse aquellos planes en los que el usuario puede suscribirse y pague un cargo fijo mensual. En este sentido, los planes que se acceden por demanda no hacen parte del reporte.

5.2. Reporte de planes que aplican a nivel nacional

Cuando los planes apliquen a nivel nacional, el operador debe indicar el código de Colombia, que en el sistema está representado por 0 (cero).

En complemento, la herramienta de cargue de información ha sido ajustada de tal manera que el reporte del Formato 5 permite relacionar información de planes tarifarios (código de plan) cuyo código de municipio ha sido estipulado como cero (0) para denotar el carácter nacional del plan respectivo.

¹ Según la definición del artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011 "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones".

En virtud de lo anterior, al momento de diligenciar el Formato 5, se debe indicar de manera precisa la cantidad de suscriptores por plan en cada código de municipio.

6. Formato 5: Usuarios y empaquetamiento

5.1. Generalidades

La CRC reitera que el Formato 5 debe diligenciarse por los proveedores de redes y servicios de telefonía local, servicios móviles y aquellos que ofrezcan acceso dedicado a Internet. Además, sólo deberán registrarse los suscriptores y tarifas de planes para servicios (i) empaquetados o (ii) individuales que contengan al menos Internet dedicado fijo o telefonía fija. A continuación se explica en mayor detalle el reporte que debe efectuarse para planes de servicios individuales y empaquetados:

Planes de servicios individuales: sólo telefonía local o sólo acceso a Internet dedicado

Para planes de telefonía local (reportados en el Formato 30) y acceso a Internet dedicado (reportados en el Formato 31) que se comercialicen de manera individual en cada caso, es decir, sin empaquetar (se vende y se contrata sólo telefonía local o sólo acceso a Internet dedicado) los proveedores deben hacer el reporte del Formato 5 relacionando para los respectivos planes de telefonía local y/o acceso a Internet dedicado la información referida al departamento, municipio, segmento, cantidad de suscriptores, código del plan y tarifa mensual aplicable, ello según lo dispuesto en la Resolución CRC 3510 de 2011, modificada por la Resolución CRC 3616 de 2012.

Se aclara que los campos de "código del plan" y "tarifa mensual" deben relacionar la información idéntica que los proveedores reportaron en los Formatos 30 y 31 para los planes tarifarios correspondientes.

Planes de servicios empaquetados: planes de dos o más servicios

Para planes de servicios que se comercialicen de manera empaquetada; esto es (i) telefonía local y acceso a Internet dedicado, (ii) telefonía local y televisión por suscripción, (iii) acceso a Internet dedicado y televisión por suscripción, (iv) telefonía local, acceso a Internet dedicado y televisión por suscripción y (v) telefonía móvil y acceso a Internet móvil, entre otros; los proveedores deben hacer el reporte del Formato 5 informando (cuando aplique) lo relativo al departamento, municipio, segmento, cantidad de suscriptores, código del plan, y tarifa mensual del servicio dentro del paquete, etc, ello según lo dispuesto en la Resolución CRC 3510 de 2011, modificada por la Resolución CRC 3616 de 2012.

Se aclara que en el campo "código del plan" se debe relacionar la información idéntica que para ese mismo campo los proveedores reportaron en los Formatos 30, 31, 32, 34 y 35 de los planes tarifarios correspondientes que conforman el paquete de servicios en cada caso. De otra parte, en el campo de nombre "tarifa mensual" se debe informar el valor mensual que el usuario paga por cada uno de los servicios que conforman el paquete.

5.2. Diligenciamiento del campo "segmento" cuando se trata de servicios ubicados en área rural sin estratificar

La información a reportar respecto del segmento hace referencia al uso que se le da a la conexión. Tal como se precisa en la explicación de los campos que componen el Formato 5, el segmento tiene cuatro grandes categorías: residencial, corporativo, café internet y compartel. Así pues, el reporte correspondiente a conexiones asociadas a servicios que se prestan en áreas rurales sin estratificar debe indicar la opción "sin estrato" que ha sido incorporada como criterio adicional en la herramienta de reporte de información.

5.3. Reporte de información cuando una misma persona posee servicios (empaquetados o no) en diferentes predios

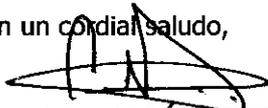
Cuando una misma persona contrata servicios en predios diferentes, para efectos del reporte, deben ser tratados como suscriptores independientes. Es decir, si una misma persona contrata para un predio el servicio de telefonía local y para otro predio el servicio de Internet dedicado, estos deben ser considerados como suscriptores independientes y con servicios no empaquetados. Así mismo, es importante tener en cuenta que el empaquetamiento de servicios aplica cuando éstos son contratados para un mismo predio.

5.4. Reporte de información cuando se trata de usuarios del segmento corporativo que contratan planes hechos a su medida

Tal como se expuso en el numeral 3.1 de la presente circular, los proveedores que diseñen este tipo de ofertas a la medida del cliente corporativo deben diligenciar el formato de planes tarifarios y posteriormente deben hacer el reporte correspondiente al Formato 5, en donde deben relacionar, para cada uno de los planes tarifarios registrados en los formatos correspondientes, la cantidad de usuarios suscritos y la información de departamento, municipio y segmento. En cuanto al campo de "código del plan", se reitera lo expuesto en el numeral 1.8.

El contenido de la presente circular fue estudiado y aprobado por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en Acta No. 826 del 12 de julio de 2012.

Con un cordial saludo,



CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN
Director Ejecutivo

MVV/GLC/AJR/PAB