

Anexo III.9.8

Bienes y Servicios

Estudio Tarifario de la
Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A.
para los Servicios Afectos a Fijación Tarifaria 2009-2014



INDICE BIENES Y SERVICIOS

I.	INTRODUCCION	4
II.	ANTECEDENTES Y METODOLOGÍA	4
III.	COSTOS DE OPERACIÓN	5
III.1	Interconexión Fijo-Móvil	5
III.2	Interconexión Empresas Telefónicas Locales	6
III.3	Arriendo de Medios	7
III.4	Gastos en Apoyo en Postes	7
III.5	Materiales de Operación	7
III.6	Vestuario, Útiles y Mercaderías	7
III.7	Publicidad y Marketing	9
III.8	Servicios Informáticos	10
III.9	Servicios de Atención al Clientes	10
III.10	Costos de Mantenición de Redes	11
III.11	Costos de Habilitación y de Desconexión de un Cliente	11
III.12	Cobranza	12
III.13	Recaudación	13
III.14	Costos Boleta telefónica	14
III.15	Costos de la Regulación	14
III.16	Asesorías y Consultorías	17
III.17	Arriendo y Mantenición de Vehículos	18
III.18	Arriendo Oficinas y Terrenos	19
III.19	Costos de Mantenición	19
III.20	Costos de Operación	20
III.21	Energía Eléctrica	20
III.22	Gastos Aseo, Portería y Vigilancia	20
III.23	Gasto en Telefonía Fija	21
III.24	Gasto en Telefonía Móvil	21
III.25	Llamadas de Larga Distancia	21
III.26	Pasajes Aéreos	22
III.27	Fletes y Acarreos	22
III.28	Seguros de Personas y Patrimonio.	23
III.29	Costos de Incobrable	23
III.30	Tributos	24
III.31	Dietas del Directorio	24
III.32	Suscripción a Diarios y Publicaciones	25

III.33	Comisiones por Venta	25
III.34	Otras Partidas de Gastos	26
III.34.1	Costos Guías Telefónicas	26
III.34.2	Trabajos Temporales y selección de personal	26
III.34.2.1	Trabajos Temporales	26
III.34.2.2	Selección de Personal	26
III.34.3	Servicios de Información Comercial	26
III.34.4	Tarjeta de Recarga líneas prepago	27
	Otros costos informados	27
IV.	INVERSIÓN EN CAPITAL DE TRABAJO	29

I. INTRODUCCION

Los Costos de Bienes y Servicios de la empresa eficiente determinan la estructura de costos de operación provenientes de los procesos y actividades del negocio regulado.

El objetivo de este trabajo es calcular los costos del conjunto de actividades y procesos de la empresa de telecomunicaciones eficiente que presta los servicios afectos a regulación tarifaria. Asimismo y como parte del modelo de costo de bienes y servicios diseñado, es demostrar la interdependencia de los procesos entre servicios tercerizados y servicios realizados al interior de la empresa eficiente y que no es posible reducir discrecionalmente actividades y procesos sin esperar un efecto en el performance de éstos, en sus costos y en la calidad de servicio.

El diseño del modelo de costos de bienes y servicios de la empresa eficiente incorpora en sus costos un Modelo de Atención de Clientes (descrito en detalle en el Anexo III.9.1), un modelo de Costos de Operación y Mantenimiento de la Red(descrito en el Anexo III.9.5), un modelo de Inversión Informática (descrito en el Anexo III.9.6) y el modelo de Inversión Administrativa (descrito en el Anexo III.9.7)

II. ANTECEDENTES Y METODOLOGÍA

El Modelo de costeo recoge el costo por agrupaciones según la estructura de gastos propuesta por las Bases Técnico Económicas. La apertura de los costos refleja por sí mismo los servicios generados al interior de la empresa eficiente y se presentan consistentemente con el modelo asociado a los servicios regulados.

En la determinación de los costos se ha considerado para cada servicio el nivel de automatización y el grado de externalización que debe tener esta empresa eficiente, que responde a realidades del mercado, prácticas aceptadas o tendencias más observadas para cada caso.

Dentro de los cálculos que se desarrollaron en el ítem Bienes y Servicios, se consideró una función que integra las diferentes economías de escala en términos del nivel de inversión en un rango de variación de desinversión respecto de la situación base entre [0,15%]. Esto permitió introducir un factor de eficiencia adicional en los costos que va desde el 37% al 0% en función del nivel de inversión que se aplique en este ítem con un comportamiento asintótico a medida que se acerca a 0%. La función está expresada en términos de porcentajes que recoge en parte

la usual aproximación cuadrática de la economías de escala en funciones de producción multiproducto.

En la implementación presentada como respaldo al pliego tarifario propuesto, este factor de eficiencia alcanzó el nivel de 37%.

Las fuentes de los costos unitarios están sustentadas por contratos, cotizaciones, publicaciones de Tarifas reguladas, costos promedios reales del año 2007, y para algunos casos específicos, se consideran adicionalmente los costos reales del periodo 2008 de Telefónica Chile, dado que reflejan de mejor manera la situación actual y futura de dicho costos. Los documentos que sustenta cada precio referenciado, se acompañan en Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones

III. COSTOS DE OPERACIÓN

Los Costos de Operación, corresponden a la estructura de los costos asociados al nivel de actividad y operación de la Empresa Eficiente en un ejercicio operacional de la empresa.

Los costos de operación de los servicios contratados a terceros, se presentan desde la perspectiva que la empresa muestra todos sus costos y tiene prestaciones contratadas a precios de mercado o económicamente eficientes. Cada línea de costo refleja niveles que se respaldan en los costos de mercado, prácticas aceptadas o principales tendencias. Se considera niveles de automatización de procesos y grados de externalización de servicios (outsourcing). El nivel de automatización de la Empresa Eficiente permite tener un determinado nivel de calidad de los servicios considerando una cantidad de personas contratadas para realizar estas actividades. El grado de externalización de éstas, tiene efectos directos en los costos de remuneración, ya que esta empresa eficiente considera la realización de actividades con personal propio y personal externo.

La información de costos de operación se encuentran en el archivo “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” del Modelo de Costos de Bienes y Servicios del Modelo Autocontenido, en adelante “Costos de Bienes y Servicios.xlsx”

Detalle de los Conceptos de Gasto:

III.1 Interconexión Fijo-Móvil

La empresa eficiente requiere que su personal, como parte de sus labores administrativas y operativas, realice llamadas a teléfonos móviles. Este concepto de gasto se calcula como el costo promedio por minuto (\$/minuto) de salida desde teléfonos de servicio de la Empresa Eficiente a redes móviles para su propia operación. El costo cubre los cargos de acceso (tarifa regulada) de las compañías móviles por el tráfico fijo – móvil.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas “Acceso Fijo-Móvil” y “Empresas Ss. Móviles”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 01_Interconexión_Fijo-Móvil

III.2 Interconexión Empresas Telefónicas Locales

Corresponde al costo de las comunicaciones locales realizadas desde la empresa eficiente a otras empresas locales dentro de una misma zona primaria. Se calcula usando el costo promedio en \$/segundo de las comunicaciones de clientes de la Empresa Eficiente a Otras Compañías Locales de una zona primaria multiplicado por el tráfico hacia otras compañías locales dentro de la zona primaria (excepto empresas locales del tipo Will, definidas en el Capítulo I numeral 1.3 Tramo Local, letra a) de las BTE definitivas).

Para el cálculo del costo promedio en \$/segundo se consideró la información de tráfico y tarifas correspondientes a los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre 2007. Los tráficos corresponden a información oficial de la empresa real proporcionados mensualmente a la Subsecretaría a través de STI (Sistemas de Transmisión de Información). Las tarifas utilizadas corresponden a las tarifas indexadas para cada mes según los decretos tarifarios respectivos de las distintas compañías locales.

En las zonas primarias donde las operadoras locales no tienen aún tarifas fijadas se ocupó los siguientes criterios:

- Cuando la operadora tiene tarifa de cargo de acceso fijada por Decreto en alguna zona primaria, se aplica a la zona primaria sin tarifa la tarifa de otra zona primaria de la misma operadora.
- Cuando la operadora no tiene tarifa de cargo de acceso fijada por Decreto en ninguna zona primaria, se aplica en la zona primaria la tarifa de otra operadora con tarifa.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Pagos ITX Locales”, “Tarifas”, “Traf_TCh_Otras_Locales”

III.3 Arriendo de Medios

La red de telecomunicaciones de la empresa eficiente para su operación requiere transportar tráficos de los equipos de red de las distintas Áreas Primarias a los elementos de red y plataformas centralizadas, en conjunto con el tráfico de Banda Ancha para los diferentes proveedores de servicio internet (ISP's).

El gasto asociado a este concepto, se encuentra explicado en el Anexo III.9.5. Costos de Operación y Mantenimiento - Punto V.3 del 1 al 5.

III.4 Gastos en Apoyo en Postes

Por cada Zona Primaria se determina la necesidad de arriendo del uso de postes de empresas eléctricas para el tendido de líneas telefónicas.

El gasto asociado a este concepto, se encuentra explicado en el Anexo III.9.5. Costos de Operación y Mantenimiento - Punto V.3.6.

III.5 Materiales de Operación

Corresponde al costo de los materiales de operación de la planta interna y de planta externa necesarios para efectuar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la red. El consumo de materiales se ha determinado sobre la base de una tasa de fallas por elementos de red y un plan de mantenimiento preventivo que tiene por finalidad mantener la tasa de fallas en un rango aceptable y evitar una vida útil inferior a la considerada en el diseño de la red.

Las necesidades de materiales consideran y dependen del grado de externalización de las actividades de la empresa eficiente, ya que en este caso se contratan servicios de mantenimiento que incluyen la mano de obra y los materiales.

El gasto asociado a este concepto, se encuentra explicado en el Anexo III.9.5. Costos de Operación y Mantenimiento – Punto I y II.

III.6 Vestuario, Útiles y Mercaderías

III.6.1 Vestuario: Corresponde al costo promedio del consumo de vestuario del plantel de perfil de Secretaria utilizados en las labores administrativas que requiere la

operación de la empresa eficiente, valorados al precio de compras como mayoristas para estos productos.

El valor del consumo total corresponde al producto del costo promedio del vestuario por persona y del plantel de personal por perfil de la empresa eficiente que tiene asignado vestuario para realizar sus funciones. Este costo promedio incluye vestuario de invierno y verano.

Los costos de vestuario de personal de perfil Técnico y su correspondiente equipamiento de herramientas de trabajo, se incorpora en el costo operacional (Opex) de las actividades técnicas de la Empresa Eficiente y no se reporta como costo de Bienes y Servicios.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Vestuario Secretaria”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 06_Vestuario, Útiles y Mercaderías

III.6.2 Útiles y Mercaderías: Corresponde al costo promedio del consumo regular anual de artículos y útiles de oficina, artículos de embalajes y aseo e insumos computacionales y formularios, utilizados en las labores administrativas que requiere la operación de la empresa eficiente, determinados sobre la base del consumo promedio anual por persona de útiles y mercaderías del periodo 2007 en la empresa real, valorados al precio de compras como mayoristas para estos productos.

El valor del consumo total corresponde al producto del costo promedio del consumo por persona y del plantel de la empresa eficiente.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Útiles e Insumos”.

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 06_Vestuario, Útiles y Mercaderías

III.6.3 Arriendo de Fotocopiadoras: Corresponde al gasto por el consumo de fotocopias realizadas en actividades administrativas de la empresa eficiente. El costo determinado corresponde al gasto por arrendamiento de equipamiento destinado a la reproducción de documentos (fotocopiadoras), según contrato de la empresa real y la cantidad física de impresiones realizadas al mes de agosto del año 2008.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Fotocopiadoras”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 06_Vestuario, Útiles y Mercaderías

III.7 Publicidad y Marketing

La empresa eficiente para mantener su posicionamiento en el mercado y principalmente su competitividad en zonas de alta competencia coherente con la dinámica de altas y bajas de líneas en cada zona, requiere la generación y ejecución de planes de marketing enfocados a los segmentos de los clientes Masivos y Empresas en forma específica, de modo de alcanzar los mayores índices de efectividad de las campañas diseñadas para cada segmento. Asimismo, se contempla la ejecución de Estudios de Satisfacción de Clientes segmentados, cuyo objeto es evaluar el impacto y percepción en los clientes de productos, servicios y atención comercial y post venta.

Los gastos de Publicidad y Marketing se administran a nivel centralizado, sobre la base del foco de segmento y actividades por concepto de marketing que se realiza. Los conceptos de marketing considerados en el estudio se refieren a:

- Marketing Masivo: se realiza a los clientes de los segmento Masivos y Empresas. Comprende actividades y campañas de Publicidad en Medios, orientada a imagen de marca, Promociones segmentadas por target socioeconómico, Acciones por exigencias de carácter Regulatoria y Legales (Adecuaciones Tarifarias, Cambio de Tarifas, Publicación de Balances, entre otras), Auspicios, Branding en camionetas, Publicidad en Internet y Publiguías.
- Marketing Táctico: Se refiere al marketing que se hace sobre los clientes de los segmentos Masivos y Empresas. Comprende actividades y campañas de elementos de Marketing de Marca para Ferias y Eventos, Promociones, Soporte y Letreros para Oficinas Comerciales, Eventos y auspicios (considera la logística correspondiente) y Acciones de marca en Mall, Oficinas Comerciales y Plataformas.
- Marketing Directo: Se refiere al marketing que se hace sobre los clientes de los segmentos Masivo y Empresas. Comprende actividades y campañas de envío de cartas de bienvenida a nuevos clientes, folletos para la Fuerza de Ventas, Volantes e Insertos.

- Marketing de Estudios: Corresponde a las actividades de estudio focalizadas al testeo de productos y servicios, estudios Sindicados, es decir, estudios publicados especializados del sector (ej. Estudio de la industria de las Telecomunicaciones en Chile), Estudios de Marca, Focus Group, Posicionamiento de la Marca y Encuesta a hogares, a través de diferentes herramientas de obtención de información para el estudio, tales como: encuestas en terreno, On line, Presenciales, Focus Group de Clientes, Adquisición de Estudios, entre otros, para los segmentos Masivos y Empresas.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Marketing” y “Estudios de Satisfacción”.

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 07_Publicidad y Marketing

III.8 Servicios Informáticos

Los requerimientos de sistemas y la infraestructura informática para la Empresa Eficiente, se diseñó sobre la base del mapa de procesos de negocio común para las empresas de telecomunicaciones (e-TOM - enhanced Telecom Operations Map).

El gasto asociado a este concepto, se encuentra explicado en el Anexo III.9.6 Inversión Informática.

III.9 Servicios de Atención al Clientes

Los gastos por Servicios de Atención Comercial y Técnica de Clientes del segmento Masivo, contempla la contratación y habilitación de plataforma de call center operado por una empresa externa para estos servicios, incluyendo el personal requerido para estas funciones. El costo unitario de los servicios de call center, se determina por llamada, según los estándares del servicio definidos por el modelo de atención comercial y que fueron cotizados con una empresa especializada y líder en el mercado de estos servicios.

Los servicios requeridos para las plataformas de call center contratadas son los siguientes:

III.9.1 Servicios de Atención al Clientes: Corresponde a actividades de atención de Reparaciones (nivel 104), Atención Comercial (nivel 107), Atención de reclamos comerciales (nivel 105), Servicios de Información (nivel 103) y Atención comercial a cliente de prepago.

III.9.2 Servicios de Atención de Post Venta: Corresponde a actividades de atención de post ventas a través de un plataforma back office de alta resolutivez, conformado por personal especializado en procedimientos técnicos, administrativos y comerciales.

III.9.3 Servicio de Venta: Corresponde a actividades de Televenta (Inbound) y servicios de Aseguramiento de las ventas.

III.9.4 Gestión de Clientes: Corresponde a actividades de Contención y fidelización de clientes.

El gasto asociado a este concepto, se encuentra explicado en el Anexo III.9.1 Modelo Atención de Clientes.

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 09_Servicios Atención al Cliente

III.10 Costos de Mantenimiento de Redes

Corresponde a los costos de mantenimiento preventivo y correctivo de la configuración de red definida. El costo de mantenimiento de la Planta Interna corresponde a todos los equipos instalados en los Emplazamientos de la Empresa Eficiente que permiten la comunicación de voz entre dos puntos en forma eficiente, con la calidad preestablecida, sin degradaciones y con los niveles de uptime requeridos. Respecto a la Planta Externa, corresponde al mantenimiento de todos los elementos instalados entre el centro de conmutación y la caja terminal más cercana a la casa del cliente, de modo que permita una comunicación telefónica con niveles de servicio competitivos para la empresa eficiente y de acuerdo con las regulaciones existentes.

El gasto asociado a este concepto, se encuentra explicado en el Anexo III.9.5 Costos de Operación y Mantenimiento – Punto I y II.

III.11 Costos de Habilitación y de Desconexión de un Cliente

La empresa eficiente dispone de sistemas integrados entre las áreas comerciales y operativas que permiten atender en línea los requerimientos de los clientes (altas, bajas, traslados, modificaciones de servicios, etc.).

El gasto asociado a este concepto, se encuentra explicado en el Anexo III.9.5 Costos de Habilitación y de Desconexión de un Cliente – Punto II.2.2

III.12 Cobranza

El proceso de cobranza de la empresa eficiente se diseñó para asegurar el cobro de los documentos emitidos con fecha de vencimiento fuera de plazo.

Las actividades de cobro en la empresa eficiente, son contratadas a empresas especializadas en servicios de cobranza y el costo corresponde al producto del costo unitario de la actividad realizada y la cantidad de documentos cobrados. Las estructuras de comisiones de cobranza están definidas por contrato de servicios.

El proceso de cobranza contempla las siguientes actividades:

- III.12.1 Avisadores: Corresponde al aviso telefónico de vencimiento a través de un avisador remoto de llamada generadas en forma automática durante los días previos al vencimiento de la boleta. También son usados como una instancia de aviso de corte de servicio e inclusión de gastos de cobranzas asociados. El costo de esta actividad corresponde al costo de la llamada generada por el IVR.
- III.12.2 Telegestión: Corresponde a la primera actividad de cobranza a través de llamada a clientes con boleta impagas antes de generar acciones de corte del servicio. Esta llamada tiene carácter comercial tratando de dar solución a algún inconveniente que presente el cliente. El costo corresponde a la comisión de cobranza por boleta recaudada.
- III.12.3 Telecobranza: Corresponde a la segunda actividad de cobranza a través de llamada a clientes con boleta impagas una vez adoptadas las acciones de corte del servicio. Esta llamada tiene carácter de cobranza, ofreciendo alternativas para que el cliente cancele su deuda. El costo corresponde a la comisión de cobranza por boleta recaudada.
- III.12.4 Carta de Cobranza: Corresponde a la actividad de envío de una comunicación directa informando la situación de morosidad al domicilio registrado del cliente. El costo corresponde al valor cobrado por el servicio de impresión, mecanizado y despacho de los documentos enviados.
- III.12.5 Cobranza en Terreno: Corresponde a la actividad de cobranza en terreno a clientes con boletas pendiente de pago, actividad que se realiza una vez agotadas las acciones de cobro telefónico establecidas. El costo de la actividad

corresponde al gasto unitario promedio por concepto de cobranza en terreno durante el año 2007 de la empresa real y la cantidad de actuaciones realizada.

III.12.6 Repactación: Corresponde a las actividades de gestión de cobro a través de mecanismos de repactación y financiamiento de deudas impagas a clientes durante el proceso de cobranza. Actualmente existe una comisión para los casos gestionados en las plataformas de atención telefónica, que corresponde a un precio unitario por caso repactado.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Cobranza”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 12_Cobranza

III.13 Recaudación

El proceso de recaudación de la empresa eficiente, se realizará a través de servicios tercerizados. Contempla la habilitación de cuatro canales de recaudación tanto presenciales como remotos.

Los canales habilitados son:

III.13.1 Centros de Atención Público: Corresponde a la habitación de centros de pago y recaudación en las oficinas comerciales, cuyo costo de operación corresponde al costo de la comisión promedio por talón (boleta) recaudada por la agencia y cancelada al recaudador, la que considera los costos por retiro de valores y seguros.

III.13.2 Canales Alternativos: Corresponde a los servicios de recaudación contratados a empresas con alta atomización de puntos de venta (Empresa Sencillo y Servipag). El costo de operación corresponde al costo de la comisión por talón recaudado.

III.13.3 Bancario: Corresponde a los servicios de recaudación contratados a instituciones financieras (bancos), a través de recaudación por caja o Pagos Automático de Cuentas (PAC). El costo de operación corresponde al costo de la comisión por talón recaudado.

III.13.4 Remotos (web): Corresponde a los servicios de recaudación contratados a empresas de servicios de pago por Internet. El costo de operación corresponde al costo de la comisión por talón recaudado.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Resumen Recaudación” y “Recaudación”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 13_Recaudación

III.14 Costos Boleta telefónica

La empresa eficiente emite para clientes del segmento Masivo una boleta o factura mensual por los servicios prestados. Para el segmento Empresas, la empresa eficiente emite mensualmente a los clientes una factura y un aviso de cobro (equivalente a una boleta) por los servicios prestados.

El costo de emisión de boletas, corresponde al producto de la cantidad de boletas emitidas y los costos de impresión y mecanizado de boleta, insumos de boletas, sobre con ventana y el costo de franqueo certificado por el envío de boletas a clientes a través de Correos de Chile.

El costo de emisión de facturas, corresponde al producto de la cantidad de clientes facturables y los costos de impresión y mecanizado de factura y carta de aviso, insumos de factura y carta (Hoja de factura, hoja de aviso y sobre con ventana) y el costo de franqueo certificado por el envío de factura a su destinatario a través de Correos de Chile.

Con el objeto de incorporar el efecto de devoluciones hechas a los clientes de empresas por Notas de Crédito, se incluyen estos costos por documento emitidos, correspondiente a la impresión y mecanizado de la Nota de Crédito, insumos del documento (Hoja de NC y sobre con ventana) y el costo de franqueo por el envío de la Nota de Crédito a su destinatario a través de Correos de Chile.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Facturación STB” y “N° Boletas y Facturas”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 14_Costos Boleta Telefónica

III.15 Costos de la Regulación

Los costos de la regulación corresponden a los gastos asociados a las distintas actividades que el Regulador impone a la empresa eficiente mediante normas, resoluciones, oficios u otros y que deben ser considerados a través de los cinco años de operación.

Estos gastos, cuyo resumen se detalla en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Regulación”, identifica las siguientes familias de gastos:

III.15.1 Estudio Tarifario

La realización de un estudio para determinar las tarifas reguladas que tendrá la empresa eficiente en un horizonte de cinco años demanda la contratación de Asesorías y Estudios que permitan sustentar los costos de inversión y de gastos de esta empresa. Estos gastos se registran el primer año de operación de la empresa eficiente. El detalle es el siguiente:

- III.15.1.1 Estudios Económicos Financieros y de Mercado
- III.15.1.2 Estudios sobre Inversiones Administrativas
- III.15.1.3 Modelo de Diseño de Red Eficiente
- III.15.1.4 Construcción de Modelo Autocontenido y Modelo Informática
- III.15.1.5 Estudio sobre Recursos Humanos
- III.15.1.6 Estudio sobre servicios de desagregación de red, interconexión y otros servicios de Mayoristas
- III.15.1.7 Peritos Estudio Tarifario 2009-2014

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Regulación”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 15_Costos de la Regulación.

III.15.2 Cambios Normativos: Corresponde a costos incurridos por la realización de actividades y desarrollo de procesos emanados de modificaciones en el marco normativo en la cual se encuentra inserta la empresa eficiente. Dentro de los costos de bienes y servicios considerados se especifican los siguientes:

- III.15.2.1 Proyectos Especiales de Gran Complejidad: Se estima dos proyectos especiales de este tipo en el quinquenio derivados de cambios en la regulación, como por ejemplo la modificación de longitud de la numeración de abonados locales a 8 dígitos.
- III.15.2.2 Proyectos Especiales de Mediana Complejidad: Se estima dos de estos proyectos en el quinquenio derivados de cambios en la regulación, como por ejemplo el desarrollo de sistemas,

procedimientos y diseño de controles para generar información de reclamos requeridos por la Subsecretaría.

III.15.2.3 Proyectos Especiales de Menor Complejidad: Se estima realizar 3 proyectos derivados de cambios en la regulación, como por ejemplo adecuaciones a sistemas y desarrollos para generar informes contemplados en la Resolución 114 de 2007.

El detalle de este gasto se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Regulación”.

El costo total anual de estos proyectos se obtiene a partir de contratos y/o cartas de adjudicación realizados por la Telefónica Chile S.A. y sustentadas en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 15_Costos de la Regulación.

III.15.3 Fiscalizaciones: Corresponde a los gastos asociados a actividades derivados de la fiscalización del regulador. Los gastos en este concepto son los siguientes:

III.15.3.1 Auditoria de Reclamos del SPT: La autoridad sectorial exige dar cumplimiento a las Resoluciones Nº 1454 y 306 (protocolo auditoría de reclamos), que contempla realizar una auditoría anual respecto del protocolo que se utiliza para recopilar la información sobre los reclamos. El costo de los servicios de Auditoría, corresponden al valor total de las jornadas incurridas de la pirámide de recursos cotizados por el proveedor de este servicio.

III.15.3.2 Auditoria aplicación Decreto Tarifario: Corresponde a una auditoría, al inicio de la aplicación del decreto que fija las tarifas de Telefónica Chile, que certifique la correcta aplicación de dichas tarifas. Se estima un costo equivalente a la Auditoria de Reclamos del SPT.

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 15_Costos de la Regulación; y un resumen de los gastos en el “Costo Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Regulación”

III.15.4 Costos Directos de la Regulación

- III.15.4.1 Costos por descuento de la renta mensual: Corresponde al costo por descuento del cargo fijo mensual (Servicio Línea Telefónica), por suspensión, interrupción o alteración del servicio telefónico que exceda de 12 horas por causa no imputable al suscriptor. Para el cálculo se determinó el porcentaje promedio de líneas afectadas por interrupción de servicios sobre el parque de líneas y el costo por descuento promedio por línea afectada, de acuerdo de las estadísticas oficiales de devoluciones de cargo fijo realizadas por Telefónica Chile e informados a la Subsecretaría a través de STI, para el período 2006 - 2007.
- III.15.4.2 Costos por Indemnización: Corresponde a los costos de indemnización por suspensión, interrupción o alteración que exceda de 3 días consecutivos en un mismo mes calendario, y no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito. Para el cálculo se determinó el porcentaje promedio de líneas afectas a indemnización por interrupción de servicios sobre el parque de líneas y el costo de indemnización promedio por línea afecta, de acuerdo a las estadísticas oficiales de devoluciones de la empresa real informados a la Subsecretaría a través de STI.

El cálculo y respaldos se encuentran en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Costos Directos” y en el archivo “Calculo de Indemnizaciones Empresa Eficiente.xlsx” del Modelo de Costo de Bienes y Servicios del Modelo Autocontenido.

III.16 Asesorías y Consultorías

La Empresa Eficiente, necesita contratar asesorías y consultorías. Este es un gasto que se administra a nivel central y no por agencias. Se justifican por el cumplimiento de las exigencias de contratos privados como:

- III.16.1 Estudios de Revisión de Procesos y Certificación de Calidad: La empresa eficiente ha definido como objetivo principal el cuidado de los procesos y la mantención de altos estándares de calidad de servicio y de calidad operativos. Asociado a la estrategia comercial de crear ventajas competitivas en la atención de clientes, una de las palancas es tener certificados los procesos operacionales, fundamentalmente en instalaciones, reparaciones y ventas. Estarían en base a las normas internacionales ISO 9001-2000. Se requeriría la asesoría de un consultor internacional para establecer las exigencias que

definen los organismos internacionales para la certificación de procesos y definir un plan de implantación en la empresa eficiente y su seguimiento anual.

III.16.2 Estudios de Demanda: Para la planificación de la red se hace necesario contar con estudios que permitan prever la demanda, situación que hoy es de mayor relevancia debido al incremento de la competencia en la industria. La previsión demográfica, la evolución de la población en las diferentes zonas, los desarrollos urbanos, etc. son variables relevantes de tener en cuenta al momento de decidir un nuevo plan de inversiones y esto requiere de estudios especializados que deben contratarse.

III.16.3 Investigación y Desarrollo: La introducción de nuevos desarrollos tecnológicos, la creciente reducción de los tráfcos de voz, el mayor nivel de servicio que exigen los clientes y el incremento de la competencia, hacen necesario el destinar recursos a la investigación y desarrollo en la búsqueda de nuevas soluciones que permitan reducir costos, mejorar los niveles de servicio, introducir modificaciones tecnológicas.

III.16.4 Consultorías de Red: Los permanentes desarrollos tecnológicos, el incremento de la competencia, la reducción de los márgenes de rentabilidad generan frecuentemente la necesidad de contratar consultorías en tópicos como los siguientes: Evaluación de costos de servicios, Evaluación de procesos, Benchmark, Rediseños organizacionales, etc.

III.16.5 Auditoria Externa de Contabilidad: Costo que debe incurrir la empresa eficiente por el servicio de auditoria externa de contabilidad central para el Servicio Público Telefónico y se encuentra respaldado por un contrato en vigencia de la empresa real.

Los costos de los servicios de Asesorías y Consultoría se determinan sobre la base de la estimación de jornadas de trabajo requeridas de acuerdo a la pirámide de recursos para el tipo de servicio y el costo unitario por jornada cotizados por empresas de servicios de consultoría de nivel mundial.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Consultorías”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 16_Asesorías y Consultorías

III.17 Arriendo y Mantenición de Vehículos

La empresa eficiente cuenta con un parque de vehículos suministrados a través de contratos de arrendamiento, de acuerdo a los requerimientos de las actividades tanto técnicas como administrativas. El servicio de arrendamiento de vehículos contratado cuenta con chofer, mantenimiento, consumo de combustible y seguros.

El costos unitario por vehículo administrativos o técnico se determinan según el costo unitario por tipo de vehículo de la empresa real con base en los contratos existentes que involucran tarifas diferenciadas (costo fijo) en \$ por hora en horario normal y en horario adicional, más una tarifa variable por kilómetro recorrido.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Resumen Vehículos” y “Base Vehículos”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 17_Arriendo y Mantenición Vehículos

III.18 Arriendo Oficinas y Terrenos

La empresa eficiente requiere para su operación arrendar oficinas, las cuales tienen un costo unitario en UF/m² de acuerdo a la zona geográfica de ubicación. El gasto de arrendamiento corresponde los costos por metro cuadrado (expresado en UF) en la zona de localización del inmueble y la superficie requerida, de acuerdo al informe de la consultoría realizada por la Universidad de Chile.

El respaldo de estos valores se encuentra en el Anexo III.9.7 Inversión Administrativa – Apéndice de Inversión Administrativa III.9.7.4 Costos Terrenos Sur y Santiago Oriente; Apéndice de Inversión Administrativa III.9.7.5 Costos Terrenos Norte y Santiago Poniente.

III.19 Costos de Mantención

Corresponde a los costos de mantención incurridos en instalaciones propias y arrendadas habilitadas en la empresa eficiente. En este concepto se incluyen los materiales, sistemas y herramientas necesarios para que los espacios habilitados y el equipamiento correspondiente, mantengan sus características de acuerdo a su diseño original. Para cada zona geográfica y tipo de espacio (edificio comercial, administrativo o de red) se tiene un costo unitario de mantención en UF/m², de acuerdo al informe de la consultoría realizada por la Universidad de Chile.

El respaldo de estos valores se encuentra en el Anexo III.9.7 Inversión Administrativa – Apéndice de Inversión Administrativa III.9.7.1 Costos de Construcción.

III.20 Costos de Operación

Corresponde a los costos de operación incurridos en instalaciones propias y arrendadas habilitadas en la empresa eficiente. En este concepto se consideran las actividades necesarias para que en los diferentes espacios habilitados, el equipamiento de monitoreo y funcionamiento de los sistemas y equipos, operen de acuerdo a su diseño en forma manual o automática (ascensores, equipos de climatización, extinción de incendios). Además se consideran dentro de este costo la instalación de sistemas y equipos de seguridad que permitan la protección de las personas, edificios y equipamiento, de siniestros y actos maliciosos, o que permitan la prevención de éstos. Los costos se modelan en UF/m² para cada zona geográfica, luego según la cantidad de m² por zona tenemos el costo total, de acuerdo al informe de la consultoría realizada por la Universidad de Chile.

El respaldo de estos valores se encuentra en el Anexo III.9.7 Inversión Administrativa – Apéndice de Inversión Administrativa III.9.7.1 Costos de Construcción.

III.21 Energía Eléctrica

Corresponde al gasto por consumo de energía eléctrica de edificios administrativos, comerciales y técnicos de red de la empresa eficiente, desplegado en cada región. El costo unitario, expresado en \$ por metro cuadrado, se determinó como el producto del consumo eléctrico por metro cuadrado habilitado de la empresa real para el año 2008 (KWH / Mt²) y el valor del KWH, según las tarifas oficiales publicadas por las diferentes compañías eléctricas, expresadas en \$ x KWH

El respaldo de precios se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja “Energía Eléctrica” y los metros cuadrados de Edificios en el Modelo de Costos de Inversión Administrativa del Modelo Autocontenido.

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 21_Consumo de Energía Eléctrica

III.22 Gastos Aseo, Portería y Vigilancia

Corresponde a servicios de aseo, portería y vigilancia, contratados a empresas especialistas en estos rubros. El costo del servicio de aseo, se determina sobre la base del costo promedio por m² por este concepto, y la cantidad de m² de la superficie habilitada de la empresa eficiente. El costos de los servicios de portería y vigilancia, se ha diferenciado entre la vigilancia de Oficinas Comerciales RM (\$ por oficina), Oficinas Comerciales en Zonas (\$ por oficina), Planta Externa (\$ por área primaria) y Edificios Administrativos (\$ por edificio). El costo del servicio considera el personal, vestuario, y equipo de seguridad.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Aseo” y “Portería y Vigilancia”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 22_Gastos Aseo, Portería y Vigilancia

III.23 Gasto en Telefonía Fija

La Empresa eficiente no contempla gastos en este concepto.

III.24 Gasto en Telefonía Móvil

Se ha definido que los empleados de la empresa eficiente tendrán asignado un equipo celular y un plan de minutos asociado como herramienta de trabajo. Se ha modelado un costo por tipo de perfil de cargo con base en el contrato de la empresa real, el cual multiplicado por la cantidad de personas del perfil nos entrega el costo total.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Telefonía Móvil”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 24_Gastos en Telefonía Móvil

III.25 Llamadas de Larga Distancia

Corresponde a llamadas de larga distancia nacional e internacional realizados desde teléfonos de servicio de la empresa eficiente que se realizan para ejercicio de las operaciones. Se calcula como el producto del precio promedio por minutos de salida según destino de larga distancia y la cantidad de minutos de salida larga distancia

nacional e internacional generada por el personal de la empresa eficiente, determinado por el promedio de consumo por persona de la empresa real según destino. Para la larga distancia nacional se considera diferencia de tarifas según horario normal y horario económico.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Costos LD” y “Tráfico LD”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 25_Llamadas de Larga Distancia

III.26 Pasajes Aéreos

Se ha modelado un costo promedio por pasaje para viajes nacionales a zona norte y a zona sur, y para viajes internacionales en clase económica y en clase ejecutiva con base en las tarifas reales. Así, el costo total se calcula como el producto del precio promedio de los pasajes aéreos según destino y la frecuencia de viajes por tipo de perfil de cargo.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Tarifa Aérea Nacional” y “Tarifa Aérea Internacional”.

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 26_Pasajes Aéreos

III.27 Fletes y Acarreos

Corresponde a los costos de la operación logística de la empresa eficiente, de los materiales necesarios para la operación de la empresa eficiente. Considera la recepción de materiales en un Centro de Distribución ubicado en Santiago, su inspección, almacenamiento en pallets, atención y preparación de pedidos de materiales que generan los clientes y distribución al lugar que corresponda. También se realiza la gestión de stock, que involucra la realización de inventarios físicos y la validación de estos en sistema. Además se considera el servicio de distribución desde el centro de distribución a los diferentes puntos de almacenamiento habilitado como centros de despacho o puntos de consumo de acuerdo a los emplazamientos desplegados en las diferentes zonas primarias. El costo de almacenamiento corresponde al valor del metro cuadrado administrado y la superficie de almacenamiento y los costos de los fletes y acarreo se calculan como costo ponderado por peso (Kg) transportado, valorizado al costo de transporte de las zonas de Chile.

El respaldo se encuentra en el Anexo III.9.8.5 Costos de Operación y Mantenimiento – Punto IV.

III.28 Seguros de Personas y Patrimonio.

III.28.1 Seguros de Personas: la empresa eficiente requiere contratar seguros de accidentes para los ejecutivos, además de seguros de vida para todos sus empleados, por ser estos beneficios presentes en el mercado como se explica en Anexo 3.9.3 Recursos Humanos. El costo de los seguros de accidente para ejecutivos está modelado en UF/ejecutivo con base en contratos de la empresa real. De forma similar, los seguros de vida están calculados en UF/ejecutivo y UF/no ejecutivo de acuerdo a los contratos de la empresa real. Así, el costo total es función del número de ejecutivos y no ejecutivos de la empresa eficiente.

III.28.2 Seguros de Patrimonio: Se contratan seguros sobre la infraestructura. Estos seguros consideran para el cálculo una tasa de aseguramiento respaldada por un asesor de seguros. La tasa aplicada a la inversión en infraestructura nos da el costo del seguro en infraestructura.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Seguros Vida y Accidente”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 28_Seguro de Personas y Patrimonio

III.29 Costos de Incobrable

La incobrabilidad de la Empresa Eficiente se genera por la incapacidad de recuperación de cuentas impagas de los servicios regulados de telefonía básica (STB) y de los cargos de acceso de tráfico fijo a móvil (CPP). Esto último, debido a que las empresas de Telefonía Fija deben asumir dicha perdida por el tramo local y el cargo de acceso que la compañía de Telefonía Fija debe pagar a las compañías móviles a todo evento, en el caso de no pago.

Ambos servicios forman parte de la misma cuenta única de la empresa y están afectas al mismo comportamiento de pago y de cobranza de los clientes de las cuentas locales.

La tasa única de incobrabilidad para STB y CPP, se determina sobre la base del cociente entre el total de cuentas impagas a los 120 días de emitido el documento de cobro (boleta o factura de venta), sobre el total facturado para un periodo determinado.

La determinación de la tasa única de incobrabilidad es el resultado del estudio independiente realizado por la empresa internacional de servicios de consultoría EVERIS, en la que se sustenta a través de una metodología de estimación sobre la base del comportamiento real de morosidad de la empresa, la tasa de incobrabilidad representativa para el proceso tarifario del próximo período. Además, se contextualiza la tasa sugerida, con antecedentes de la tendencia de la morosidad en la industria de la Telecomunicaciones en países de Latinoamérica y USA y de otras industrias en el mercado nacional.

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 29_Costos de Incobrables

III.30 Tributos

Corresponde a los impuestos por concepto de Patentes comerciales y las Contribuciones por los edificios de propiedad de la empresa eficiente. Para las patentes comerciales se asume el costo máximo a pagar establecido por la ley. En el caso de contribuciones se considera el pago promedio en UF/m² que tiene la empresa real, lo cual es multiplicado por los m² propios de la empresa eficiente.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Contribuciones”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 30_Tributos

III.31 Dietas del Directorio

Como toda Sociedad Anónima abierta en Chile, la Empresa Eficiente cuenta con un Directorio de 7 miembros titulares y 7 suplentes. Las dietas de estos directores se calculan en función de los valores aprobados por la última Junta Ordinaria de Accionistas de Telefónica Chile, por corresponder éstos a valores de mercado.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Dieta del Directorio”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 31_Dietas del Directorio

III.32 Suscripción a Diarios y Publicaciones

Se establece que en la empresa eficiente cada Ejecutivo recibe una suscripción anual a un set de diarios y que cada Gerencia recibe un set de publicaciones de negocios y otro set de publicaciones de carácter técnico y de telecomunicaciones. Se calcula el costo total como el costo promedio de la suscripción a diarios por ejecutivo por la cantidad ejecutivos, y el costo promedio por set de publicaciones por la cantidad de gerencias.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Suscripciones y Publicaciones”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 32_Suscripción a Diarios y Publicaciones

III.33 Comisiones por Venta

Corresponde al costo asociado a la actividad de venta de las líneas telefónicas. La empresa eficiente realiza sus ventas a clientes masivos mediante Agentes externos, quienes gestionan la fuerza de venta y a los cuales se les cancela una comisión por cada venta realizada. Las ventas de servicios a clientes del segmento Empresas, son realizadas por personal interno. Se considera un costo de comisiones por venta diferenciada por servicio comercializado. Los servicios comercializados sujetos a pago de comisiones son: línea postpago, línea prepago o venta de Servicios de Valor Agregado (SVA). El costo de Comisiones por Venta corresponde al costo de la comisión por alta de línea (postpago, prepago, SVA) multiplicado por el número de altas respectiva.

El mix de canales de venta de servicios de telefonía de la empresa eficiente, considera la comercialización a través de las Oficinas comerciales, Venta en terreno y Punto de ventas en centros comerciales. Además, se incorpora un canal de televenta inbound, gestionado por un operador de call center.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hoja: “Comisiones por venta”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 33_Comisiones por Venta

III.34 Otras Partidas de Gastos

III.34.1 Costos Guías Telefónicas: Corresponde al costo de producción, impresión, distribución, materiales y comisión de gestión de la guías telefónicas páginas blancas comercial y residencial asociado al 20% del parque total de líneas en servicio, que representa la cantidad de suscriptores que expresamente requerirán la guía telefónica. El precio corresponde al contrato de la empresa real y es en función del tiraje (número de copias y de la cantidad de páginas por guía) por lo que varía entre zonas geográficas

Trabajos Temporales y selección de personal

III.34.2.1 Trabajos Temporales: La empresa eficiente requerirá eventualmente personal temporal para reemplazar empleados con vacaciones, licencias u otro motivo que les impida trabajar normalmente. Los niveles para los cuales se considera factible el reemplazo son el nivel profesional, técnico y administrativo, y cada uno de ellos tiene un costo promedio en UF. El costo para este ítem está dado por el producto entre el costo promedio por persona y el número de personas temporales de cada nivel.

III.34.2.2 Selección de Personal: Se incluyen los costos para seleccionar el personal que integra la empresa eficiente. Corresponde a los costos de selección por tipo de perfil contratado, un costo por examen psicológico, un costo por exámenes médicos y un costo por test de droga. Estos costos multiplicados por el número de personas contratadas según el perfil, nos entrega el costo total.

III.34.3 Servicios de Información Comercial: Corresponde a servicios de consulta a bases de datos con información referente a aspectos comerciales, jurídicos y legales, de los potenciales clientes que deseen contratar el servicio de telefonía con la empresa eficiente. Los servicios de información son contratos con empresas de servicio relacionadas a los filtros de calidad de crédito y antecedentes comerciales de los clientes asociados a las altas de líneas. La modelación del gasto supone una consulta a la base de antecedentes comerciales cada vez que un cliente solicita un alta de línea. Se define los

siguientes tipos de consultas: Consultas Comerciales, Consultas de Cheques y Cuentas Corrientes, y Consultas Jurídicas, cuyos precios corresponden a la ponderación de los precios de los distintos servicios de Dicom. La proyección del gasto depende de la cantidad de altas de clientes, por cada alta solicitada se produce un tipo de consulta y se genera un costo variable.

El respaldo se encuentra en “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Dicom” y “Estadísticas Dicom”

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 34_Otras partidas de gastos

III.34.4 Tarjeta de Recarga líneas prepago: Para el servicio prepago ofrecido por la empresa eficiente los clientes requieren recargar a través de tarjetas de prepago comercializada, el servicio de telefonía para efectuar llamadas. El costo de la tarjeta de prepago corresponde al valor unitario de cada tarjeta de recarga por las cantidad de líneas prepago en servicio.

Adicionalmente se consideran los costos de comisiones por venta de las tarjetas de recarga, el cual es un porcentaje del valor neto de tarjetas vendidas.

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 34_Otras partidas de gastos

Otros costos informados

La información de estos costos son sólo de carácter informativo y no deben ser considerados dentro de la masa de costos de la Empresa Eficiente

En “Costos de Bienes y Servicios.xlsx” – Hojas: “Resumen Costos (2)”, se incluye, además del detalle de la agrupación de gastos propuesta por las Bases Técnico económicas, las siguientes partidas de gastos:

- Interconexiones

Corresponden a los costos de insumos y servicios necesarios para prestar los servicios de Interconexiones de la empresa eficiente a otras empresas interconectadas. El detalle de las partidas de gastos presentadas corresponden a:

Emisión de Vale Vista
Folletería

Señalética
 Telemensajería
 Distribución carta Certificada
 Impresión y ensobrado
 Hoja Boletas
 Sobre
 Hoja Facturación
 Distribución carta Empresas
 Distribución carta Masivos
 Hoja Liquidación factura

La documentación de sustento de los costos de los insumos y servicios mencionados, se encuentran las distintas carpetas del Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones.

La documentación de sustento se encuentra en el Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones – Carpeta 06_Vestuario, Útiles y Mercaderías

• Prestaciones:

Comprende al costo de insumos y servicios requeridos para la generación de prestaciones asociadas al servicio local definidas en el capítulo II numeral 1.6. a 1.15 de las BTE . El detalle de las partidas de gastos presentadas corresponden a:

Ítem	Descripción
Servicios de Atención comercial 107 (Callcenter Segmento Masivo).	Cada llamada atendida se valoriza en \$ por llamada . El driver es número de llamadas año.
Servicio de Back Office Post Venta de alta complejidad	Cada emisión de solicitud cliente se valoriza en \$ por llamada. El driver es número de llamadas año.
Servicio de Avisador Telefónico	Llamada saliente se valoriza en \$ de IVR por llamada.
Servicio de consultas comerciales de clientes para validar y verificar antecedentes de riesgo.	Consulta comercial del cliente se valoriza en \$ por transacción.
Insumos de Facturación (hoja (s)) para detalle de comunicaciones locales	Cada hoja de detalle de facturación se valoriza en \$ por unidad.
Atención Reparaciones 104 (Callcenter	Llamada atendida se valoriza en \$ por llamada/

Segmento Masivo).	año.
-------------------	------

La documentación de sustento de los costos de los insumos y servicios mencionados, se encuentran en las distintas carpetas del Apéndice III.9.8.1 Contratos y Cotizaciones.

IV. INVERSIÓN EN CAPITAL DE TRABAJO

1. INTRODUCCIÓN

Este anexo presenta la metodología de cálculo de la inversión en capital de trabajo de la empresa eficiente a partir de la información financiera del sector telefonía fija en Chile para el período 2006-2007, posteriormente se presentan los resultados de la aplicación de esta metodología a una muestra de operadoras.

2. ANTECEDENTES Y METODOLOGÍA

2.1.- Definición

Se definirá al capital de trabajo como los requerimientos financieros necesarios para la normal operación y funcionamiento de una empresa. Los elementos considerados son: (i) cuentas por cobrar (expresada a la fecha de facturación y cierres contables); (b) cuentas por pagar; (c) existencias o inventarios; (d) gastos de caja en período de producción y (e) gastos de caja entre fecha de facturación y recepción del pago. Estas actividades conllevan un estrecho vínculo con el nivel de actividad de cada empresa y por ende con su nivel de ingresos de explotación, motivo por el cual sus requerimientos se han expresado en días de Ingresos Operacionales. Por ello la inversión en capital de trabajo depende fundamentalmente de las características específicas de cada negocio, ya sean éstas originadas por políticas comerciales o por requisitos dictaminados por autoridades regulatorias.

2.2.- Fuentes de información

Sólo se utilizará como fuente de información las FECU publicada por la Superintendencia de Valores y Seguros, entidad oficial responsable de la fiscalización de esta información, con una codificación estandarizada de cuentas, de público acceso y de obligatorio cumplimiento.

3.- Definiciones

- El Ciclo de Facturación corresponde al período incurrido entre la fecha inicial de medición de tráfico por cliente y la fecha de emisión de las boletas y/o facturas, doce facturas por año durante el período de vigencia del decreto y tiempo de

procesamiento computacional. Cada cuatro años hay uno bisiesto, por lo cual se utilizará un valor representativo de 365,25 días por año. Dividiendo este valor por doce (número de boletas anuales) se obtiene un período promedio de 30,43 días entre boletas, al cual se debe sumar tres días de procesamiento de la información para emitir cada boleta o factura, fecha en que pasan a Cuentas por Cobrar. (Ver Cuadro N°1 del Apéndice)

- Los Costos que irrogan caja durante el ciclo de facturación y según las definiciones en las FECU son: Costos de Explotación (Código 5.31.11.11), más los Gastos de Administración y Ventas (Código: 5.31.11.20), menos la Depreciación del Ejercicio (Código: 5.50.30.05) y los Castigos y Provisiones (Código: 5.50.30.15).
- Para las Cuentas por Cobrar se utilizan las cuentas FECU: Deudores por Venta (Código: 5.11.10.40) y Documentos por Cobrar (Código: 5.11.10.50).
- Para la rotación de inventarios se utiliza la cuenta Existencias (Código: 5.11.10.80).
- Para la rotación de las Cuentas por Pagar se utilizan las cuentas FECU: Cuentas por Pagar (Código: 5.21.10.70) y Documentos por Pagar (Código: 5.21.10.80).
- El Índice de Rotación se calcula dividiendo la cuenta específica por los ingresos de explotación (Código: 5.31.11.11).

4.- Metodología General de Cálculo y Propuesta

Para la estimación de la inversión en capital de trabajo de la empresa eficiente se utiliza la información financiera de las empresas del sector telefonía fija en Chile que presentan FECU, para el período 2006-2007, muestra que incluye a Telsur, Telefónica Chile y Manquehue Net; para el caso de VTR y CMET, no existe información pública, razón por lo que no han sido incluidas en la muestra.

Los resultados de la determinación del Capital de Trabajo se encuentra detallado en el Apéndice III.9.8.2. Capital de Trabajo