

**CONSULTAS A LA COMISION PERICIAL  
ENTREGA N° 1**

**ESTUDIO TARIFARIO TELEFÓNICA DEL SUR 2014-2019**

## Introducción

El presente informe contiene la primera entrega de controversias sometidas a la consideración de la comisión pericial. Durante los próximos días, en virtud del derecho que asiste a mi representada, se irán presentando controversias adicionales.

## **Consulta I:**

### **Objeción N°16: Organización de personal de la Empresa Eficiente**

En el informe que acompaña a su Estudio Tarifario, la Concesionaria señala lo siguiente (los destacados son nuestros):

*La dotación de la empresa eficiente determinada permite soportar la prestación de los servicios de Telefonía e internet proyectados en el quinquenio.*

*La estructura consta de Gerencia General, Personas, Finanzas, Comercial, Atención a Clientes y Tecnologías.*

*Los drivers utilizados están indexados a la cantidad de servicios de la empresa, considerando la cobertura geográfica.*

Lo anterior, corroborado con el análisis de la organización propuesta, implica que la organización modelada no cumple con lo establecido en el punto II. EMPRESA EFICIENTE, numeral "II.2. Servicios Provistos por la Empresa Eficiente", página 7 de las BTE, respecto de los servicios que debe prestar la Empresa Eficiente. Específicamente, en dicha referencia se señalan específicamente, entre otros, el servicio de televisión de pago y servicios móviles.

Adicionalmente, la Concesionaria no sustentó el procedimiento de construcción de la organización propuesta para la Empresa Eficiente, según se exige en las BTE. En efecto, estas Bases<sup>3</sup> establecen que:

*(...) la Concesionaria deberá justificar y sustentar el dimensionamiento de la cantidad de personal asociado a cada cargo, sobre la base de las cargas de trabajo que resultan del funcionamiento de la Empresa Eficiente, ya sea éste propio o tercerizado. Dado lo anterior, se deberá presentar un organigrama unificado de la Empresa Eficiente que distinga tanto al personal propio como al personal externo.*

La Concesionaria únicamente acompañó a su Estudio un organigrama de la empresa real, además del listado de personal de la empresa real solicitado junto con el Informe de Avance N°1. Es decir, no presentó antecedentes en su Estudio Tarifario que sustentaran la construcción propuesta para la Empresa Eficiente.

Ahora bien, de acuerdo con la revisión de los antecedentes entregados por la Concesionaria durante el presente proceso, los Ministerios han podido constatar lo siguiente (no exhaustivo):

- Como ya se mencionó, no se han incluido cargos dedicados a servicios de televisión de pago ni servicios móviles. De hecho, han sido explícitamente excluidos del plantel al asignárseles una cantidad igual a cero.
- La organización además contiene áreas cuyo dimensionamiento no corresponde a una empresa que provee múltiples servicios de telecomunicaciones (convergente).
- La organización propuesta contiene secciones y cargos sobredimensionados para las funciones que éstos cumplen, tanto en cantidad de personal como en los niveles individuales de experiencia y capacitación. Entre otros, se pueden

mencionar las funciones legales, donde una Fiscalía aparece como excesiva para la envergadura de la Empresa Eficiente. Esto en oportunidades se hace evidente al comparar con áreas de la empresa real.

- Existen situaciones donde se requiere un ajuste de span of control. Es decir, existe un exceso de cargos ejecutivos y/o de jefatura para la gestión de un número pequeño de funcionarios.

Debido a las razones antes expuestas, se objeta la estructura y dotación de personal propuestas por la Concesionaria en su Estudio Tarifario.

### **Contraproposición N° 16: Organización de Personal de la Empresa Eficiente**

Se contrapropone introducir una serie de correcciones a la organización propuesta por la Concesionaria:

- Introducción de personal dedicado a los servicios de televisión de pago y servicios móviles, sobre la base de un análisis de la organización de la empresa real.
- Ajuste de las dotaciones de personal administrativo (finanzas, relaciones públicas, recursos humanos) y técnico, de forma de lograr niveles de eficiencia acordes al tamaño e inversiones de la Empresa Eficiente contrapropuesta por los Ministerios. Esto se realiza sobre la base de utilización de drivers de proyección de las dotaciones, tales como valor de los activos acumulados, líneas en servicio, entre otros, dependiendo de las funciones que cumple cada cargo de la Empresa Eficiente.
- Corrección de funciones ejecutivas y de jefatura de manera de ajustar los Span of Control. En particular, se han eliminado cargos de nivel ejecutivo para áreas muy pequeñas, se han cambiado por cargos de nivel jefatura, o se ha reclasificado la calificación para cargos denominados como “Jefe”, pero sin personal a cargo.
- Reestructuración de áreas, especialmente en aquellos casos donde la propuesta contenida en el Estudio Tarifario resulta menos eficiente incluso que la empresa real. Por ejemplo, dado el pequeño tamaño de la gerencia de Personas (sólo 6 personas más mensajeros), ésta ha sido incorporada a la Gerencia de Administración y Finanzas, como una jefatura, modificándose en consecuencia la calificación del cargo del “Gerente de Recursos Humanos” a “Jefe de Personal”. Otro ejemplo importante de destacar, es la inexistencia de un área de Regulación en la empresa real, habiendo asumido dicha función el área legal de dicha empresa.
- Corrección de la metodología y parámetros de proyección del plantel de personal, acorde con los criterios empleados en procesos recientes de fijación tarifaria.

Como resultado, se obtiene una organización de personal dimensionada para la prestación de los servicios contemplados en las BTE, y ajustada al tamaño de la

Empresa Eficiente, respecto de sus niveles de inversiones, extensión de red y dotación de personal, entre otros.

Adicionalmente, debido a lo anterior, aquellas partidas de gastos e inversión de la Empresa Eficiente, dimensionadas a partir del personal, deben ser dimensionadas y asignadas de acuerdo con la composición del personal contrapropuesto por los Ministerios, correspondiente a cada ítem de inversión y gasto.

El detalle de esta contraproposición se encuentra en el modelo de cálculo adjunto al presente Informe.

### **Controversia a Objeción y Contraproposición N°16:**

#### ***Consulta N°1 (Objeción y Contraproposición N°16)***

##### ***Fundamentación:***

En primer lugar se debe aclarar que la Concesionaria eligió como tecnología de la empresa eficiente una red de acceso basada en cobre, sobre la cual se soportan los servicios de telefonía y banda ancha, mientras que para soportar el servicio de televisión eligió la tecnología DTH (acceso satelital a la casa). Para el servicio móvil, la tecnología seleccionada fue la de un operador móvil virtual (OMV), para la cual no se requiere red de acceso, razón por la cual la concesionaria diseñó una red de Telefonía y Banda Ancha Fija.

Respecto a esta objeción, La Concesionaria aclara que:

Los Ministerios afirman: *“Como ya se mencionó, no se han incluido cargos dedicados a servicios de televisión de pago ni servicios móviles. De hecho, han sido explícitamente excluidos del plantel al asignárseles una cantidad igual a cero.”*

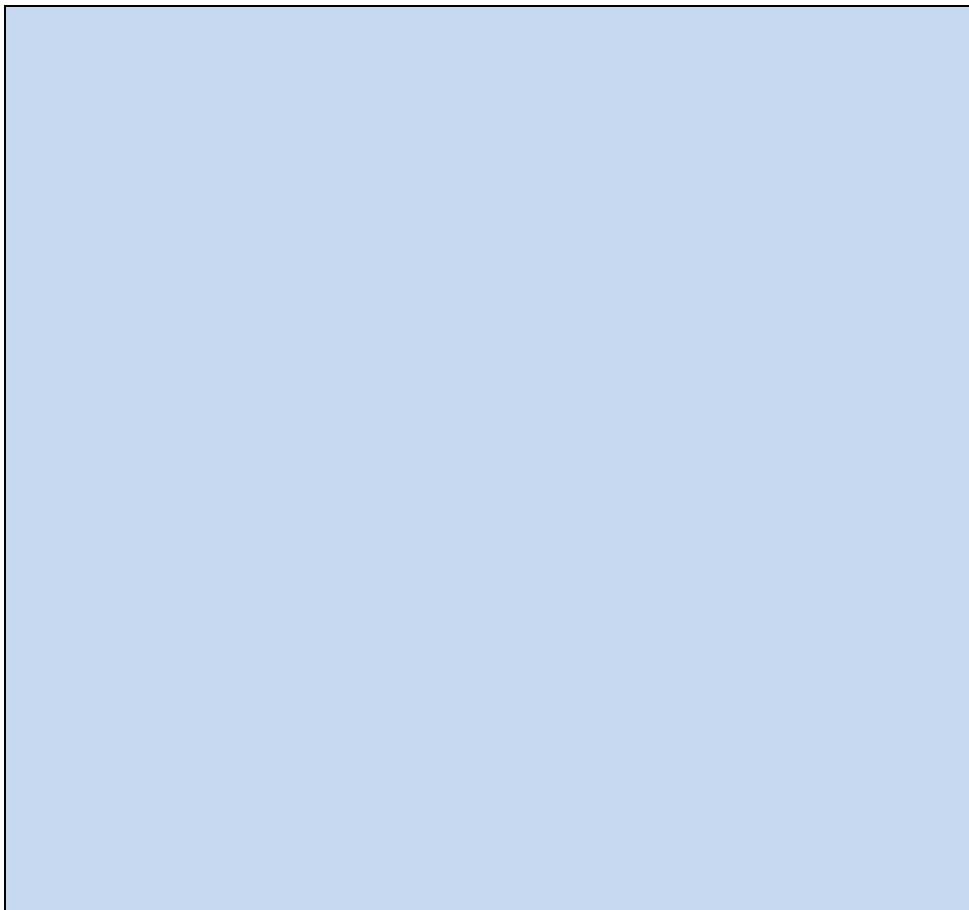
Consecuentemente, los Ministerios contraponen: *“Introducción de personal dedicado a los servicios de televisión de pago y servicios móviles, sobre la base de un análisis de la organización de la empresa real”.*

- La Concesionaria no incluyó los servicios de Televisión y Servicios móviles porque su modelo de empresa eficiente sólo contempla el personal, la inversión, y el costo operacional para los servicios de Telefonía Fija y Banda Ancha. Sin embargo, acatando la observación de los Ministerios se debe considerar no sólo la inclusión de los servicios atribuidos a Televisión y móvil, sino que también todas aquellas inversiones, RRHH y Costos Operacionales asociados a dichos servicios. En esta Objeción, los Ministerios sólo incluyeron una fracción del personal asociado a estos servicios (3 para Televisión y 2 para Móvil) lo cual es insuficiente para la operación de los mismos.
- Como se ha dicho, el incluir los servicios de Televisión y Móvil necesariamente conllevan el aumento en las partidas de inversiones y costos operacionales asociados. En esta controversia, la Concesionaria sólo se referirá a la cantidad de

personal que debe ser incluidos para estos servicios dado que esa es la cuestión objetada.

- A continuación presentamos el resumen de cargos al 31 de diciembre de 2013 asociados a los negocios de Televisión y Móvil, en los cuales se ve claramente la dotación real asignable a los servicios de Televisión y Móvil que no fueron incluidos por la concesionaria en su estudio. De igual forma, en Televisión a diciembre 2013 la concesionaria tenía 67.904 servicios, y en móvil tenía 9.587 servicios, equivalente a un 22,5% del total de servicios activos; volumen de actividad que evidentemente los Ministerios no tuvieron presente en el dimensionamiento del RRHH.

**Tabla N° 1: Dotación al 31-12-2013 – empresa real – asociada a Negocio TV y Móvil**



- En la tabla N° 2 siguiente se muestra la comparación entre el crecimiento de los RGU Totales y la dotación considerada en el IOC

**Tabla 2: Proporcionalidad de dotación y Servicios IOC:**


Notas: La dotación Total IOC Año 0 incluye el incremental de TV y móvil

- La dotación incremental del IOC mostrado en la tabla anterior, es el referido sólo a TV + Móvil dedicado y no al total de la variación. No fue posible determinar la dotación que se redujo por dimensionamiento de áreas respecto a los incrementos por el negocio de televisión y móvil con la información entregada por los Ministerios.
- Acatando la observación de los Ministerios de incluir los servicios de Televisión y móvil en la empresa eficiente, consecuentemente se debe redimensionar la dotación asociada a los mismos servicios, recogiendo en este dimensionamiento el volumen de actividad producto del tamaño de estos dos negocios.
- De acuerdo al análisis hecho, la Concesionaria propone incluir como estructura asociada a los servicios de Televisión y Móvil la dotación equivalente a un 18,4% de la dotación presentada en el Estudio, lo cual recoge a nuestro parecer, de mejor forma, el volumen de actividad asociado a estos negocios y las sinergias propias de una empresa multiservicio, no así, el 1% contrapropuesto por los Ministerios en el IOC.

**Tabla 3: Proporcionalidad de dotación y Servicios propuesto:**


Nota: La dotación total del estudio de xxx no considera el incremental propuesto.

**Tabla 4: Dotación negociación Televisión y Móvil propuesto**

--

Adicionalmente los Ministerios también afirman: “*La organización además contiene áreas cuyo dimensionamiento no corresponde a una empresa que provee múltiples servicios de telecomunicaciones (convergente).*”

- La concesionaria presentó una organización con áreas dimensionadas de acuerdo a los servicios de Telefonía Fija y Banda Ancha Fija para la empresa eficiente contenida en su estudio. Evidentemente esto no consideraba la estructura asociada a Televisión y Móvil porque los servicios no fueron incluidos.
- Acatando la observación de los Ministerios de incluir los servicios de Televisión y móvil en la empresa eficiente, consecuentemente se debe redimensionar las áreas con aquella dotación asociada a los servicios de Televisión y Móvil recogiendo en este dimensionamiento el volumen de actividad producto del tamaño de estos dos negocios. Esto reafirma la inclusión del personal detallado en la tabla N°1 anterior.

### **Consultas a la Comisión Pericial**

- 1) Se pronuncie sobre la validez del crecimiento en la dotación contenida en el IOC contrapuesta por los Ministerios de sólo un 1,0%.
- 2) Se pronuncie respecto a que el dimensionamiento que mejor se ajusta al tamaño del negocio y niveles de actividad es **X**% respecto de crecimiento de la dotación propuesta por la Concesionaria para Telefonía y banda ancha fija.

### **Consulta N°2 (Objeción y Contraproposición N°16)**

#### **Fundamentación:**

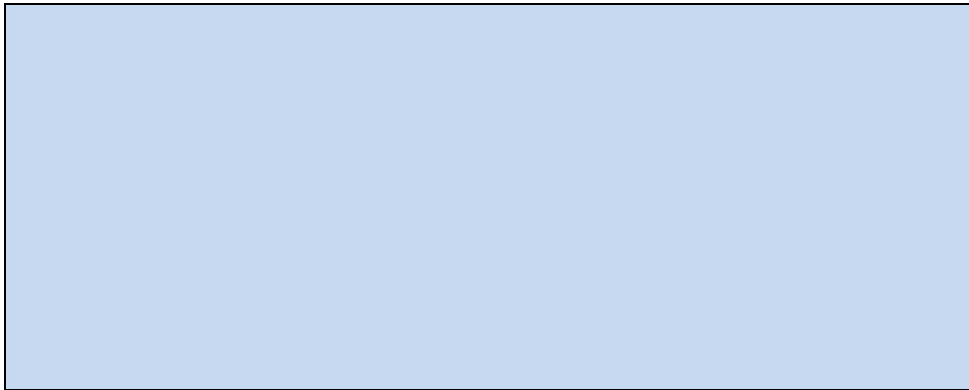
Los Ministerios contraproponen: “*Corrección de la metodología y parámetros de proyección del plantel de personal, acorde con los criterios empleados en procesos recientes de fijación tarifaria*”.

#### Dimensionamiento:

- El Estudio considera personal variable para los siguientes cargos: de ventas, soporte técnico, plataformas de atención a clientes y mantención de red.
- Los drivers de dimensionamiento seleccionados buscan capturar la variación en el nivel de operación de la empresa eficiente, por lo anterior se definen drivers de servicios (RGU TF+BAF) y altas (venta bruta RGU).

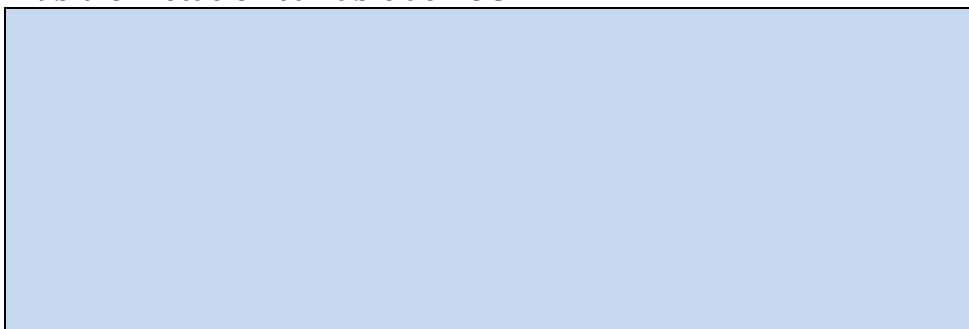


**Tabla 5: Dotación variable del Estudio**

A large rectangular area with a light blue background, serving as a placeholder for the content of Tabla 5.

- Por otro lado, en el IOC se modela erróneamente la dotación variable (atención a clientes, ejecutivos de venta y técnicos de operación y mantención) en función del driver “LS Masivo” (Líneas en Servicio segmento Masivo de Clientes), que no representa al total de los servicios y segmentos de clientes de la empresa Eficiente.
- A modo de ejemplo el caso del cargo “Ejecutiva de Retención y Fidelización” cuya función es transversal a todos los servicios de la empresa eficiente, el IOC utiliza el Driver LS Masivo, como si el cargo atendiera exclusivamente al segmento Masivo de Clientes y sólo para el servicio de Telefonía.
- La metodología del IOC reduce la dotación variable en un -18,5%, (Año 0 XXX Q, Año 5 XXX Q) pues el Driver utilizado (LS Masivo) decrece en el quinquenio un -21,4%, no obstante los servicios totales de la empresa eficiente crecen un +7,1%.

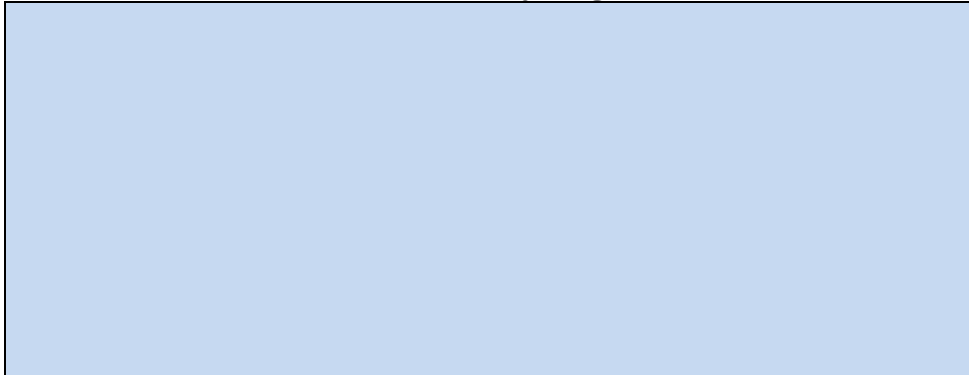
**Tabla 6: Dotación variable del IOC**

A large rectangular area with a light blue background, serving as a placeholder for the content of Tabla 6.

- Este error conceptual del dimensionamiento del personal variable, al utilizar driver de telefonía fija masiva para dimensionar todos los servicios y segmentos de clientes de la empresa eficiente, se debe corregir utilizando los drivers correctos RGU Totales o RGU Fijos en cada caso, que cubren todos los servicios y segmentos de clientes de la empresa eficiente que al cargo le correspondan.
- Lo anterior se reafirma con los criterios utilizados en la Asignación a Servicios (hoja Asigna\_RH\_IOC, columna DH), los que adicionalmente no fueron posibles de reproducir por la Concesionaria en su análisis del IOC, para estos mismos cargos de

dotación variable, que distribuyen entre todos los servicios de la empresa eficiente y que se muestra en la siguiente tabla:

***Tabla 7: Dotación variable, Drivers y Asignación a Servicios del IOC***



### **Consultas a la Comisión Pericial**

- 1) Ratificar que el Driver LS Masivo está fue erróneamente aplicado para el dimensionamiento de la dotación variable, y que el driver que corresponde aplicar es el utilizado por los Ministerios en la asignación a servicios.
- 2) Se pronuncie respecto a que debe existir coherencia entre los driver de dimensionamiento y los criterios de asignación a servicios.

### **Consulta II:**

#### **Objeción N°19: Indemnización por Años de Servicio**

Se objeta la inclusión de un modelamiento de gastos por concepto de indemnización por años de servicio (IAS), ya que sus resultados no guardan relación con el crecimiento de la demanda. Esto por cuanto incluye una cantidad de despidos por rotación de personal, y el costo unitario de cada despido aumenta cada año por la mayor antigüedad de los empleados despedidos, ambos conceptos no están relacionados con incrementos en la demanda.

#### **Contraproposición N° 19: Indemnización por Años de Servicio**

Se contrapropone introducir a modo de reemplazo, un costo por concepto de provisión para el pago de IAS, práctica común en las empresas, con la finalidad que este concepto de gasto guarde relación con incrementos en la demanda, considerando el tope legal para este efecto.

El detalle de esta contraproposición se encuentra en el modelo de cálculo adjunto al presente Informe.

## **Controversia a Objeción y Contraproposición N°19:**

### **Fundamentación:**

Para el cálculo de la Indemnización por años de Servicio (IAS) el Estudio considera la remuneración bruta homologada de la encuesta de remuneraciones (Estudio General de Compensaciones eSIREM – Cierre Diciembre 2013).

La composición de la remuneración bruta promedio por cargo considera los siguientes conceptos:

- Sueldo base: Corresponde al sueldo contractual mensual del cargo respectivo.
- Asignaciones de navidad, fiestas patrias y vacaciones: Corresponde a las sumas en dinero percibidas por el cargo bajo estos conceptos y que se presentan mensualizadas.
- Asignación de colación, movilización y otros no imposables ni tributables: Corresponde a las sumas en dinero mensualizadas percibidas por el cargo bajo el concepto de colación, y/o movilización y/o otras remuneraciones no imposables ni tributables que percibe el cargo, de manera recurrente.
- Gratificaciones y bonos garantizados: Corresponde a las sumas en dinero mensualizadas percibidas por el cargo bajo el concepto de gratificaciones legales, voluntarias y/o contractuales, además de los bonos garantizados otorgados por las empresas bajo conceptos afines.
- Renta variable no garantizada: Corresponde a las sumas mensualizadas percibidas por el cargo, tales como bonos, participaciones u otros conceptos que no estén garantizados.
- Comisiones e incentivos por ventas: Corresponde a las sumas que perciben generalmente cargos del área comercial como comisiones y/o incentivos por ventas.
- Otras remuneraciones imposables y tributables: Corresponde a las restantes sumas en dinero que percibe el cargo bajo cualquier otro concepto y que son imposables y tributables, tales como asignaciones de título, de responsabilidad, incremento previsional, asignación de zona y otros.

Por otro lado, para el cálculo de la indemnización en el IOC los Ministerios utilizan la misma encuesta de remuneraciones del Estudio, pero transforman la remuneración bruta de la encuesta en sueldo base, aplicando un factor de un 65%, para finalmente calcular la Indemnización sobre un “sueldo base estimado” (remuneración bruta x 65%). Ver hoja Par\_RH\_IOC celda C7.

No obstante los cálculos presentados en el estudio por la Concesionaria y en el IOC por los Ministerios, el Código del Trabajo, Artículo 172 establece:

- Para los efectos del pago de las indemnizaciones a que se refieren los artículos 168, 169, 170 y 171, la última remuneración mensual comprenderá toda cantidad que estuviere percibiendo el trabajador por la prestación de sus servicios al

momento de terminar el contrato, incluidas las imposiciones y cotizaciones de previsión o seguridad social de cargo del trabajador y las regalías o especies avaluadas en dinero, con exclusión de la asignación familiar legal, pagos por sobretiempo y beneficios o asignaciones que se otorguen en forma esporádica o por una sola vez al año, tales como gratificaciones y aguinaldos de navidad.

- Si se tratare de remuneraciones variables, la indemnización se calculará sobre la base del promedio percibido por el trabajador en los últimos tres meses calendario.
- Con todo, para los efectos de las indemnizaciones establecidas en este título, no se considerará una remuneración mensual superior a 90 unidades de fomento del último día del mes anterior al pago, limitándose a dicho monto la base de cálculo.

En consecuencia, utilizando como base la Encuesta de remuneraciones del estudio antes mencionada y aplicando el criterio que señala la Ley para el cálculo de las indemnizaciones por años de servicios, el factor a utilizar sobre las remuneraciones brutas es de un 97,7%. Se adjunta como anexo archivo de compensación de la remuneración bruta, que respalda que un 97,7% de la remuneración bruta de la encuesta equivale al monto a considerar para estimar la Indemnización.

### **Consulta a la Comisión Pericial**

Se solicita a la Comisión Pericial valide que para este caso se debe utilizar los criterios señalados en la Ley, y se pronuncie sobre el uso del factor 97,7% sobre las remuneraciones brutas del estudio para el cálculo de las Indemnizaciones por años de servicio.

### **Consulta III:**

#### **Objeción N°28: Tecnología de Información**

Se objetan los costos de tecnología de información propuestos por la Concesionaria en su Estudio tarifario, puesto que incluyen costos ya incluidos en otras partidas, así como también sistemas que no tienen relación con la tecnología de la Empresa Eficiente. En efecto, en el Estudio Tarifario se incluyen costos de hardware de IVR (Interactive Voice Response) ya considerados en la partida del CIC (Call Center Interaction Client). Por otra parte, en el estudio se incluye el costo del "Sistema NMS de Gestión de MSAN FTTH ZTE" que no guarda relación con la tecnología de la red de acceso de la Empresa Eficiente.

Adicionalmente, se objeta el hecho de que la Concesionaria en su Estudio no considere crecimiento de varios sistemas que varían dependiendo de la envergadura de la Empresa Eficiente. Para ello se separó el costo del sistema Open en sus componentes de acuerdo con el sustento adjunto al Estudio. Por último, se objeta el costo en

sistemas adicionales para el servicio Bitstream por cuanto no han sido debidamente sustentados, según se exige en las BTE.

### **Controversia a la Objeción N° 28 de Tecnologías de Información**

Se contrapropone eliminar los costos incluidos en otras partidas, así como también eliminar aquellos sistemas que no guardan relación con la tecnología de la Empresa Eficiente. En relación a los sistemas adicionales para el servicio Bitstream se contraponen costos de acuerdo con información empleada y validada en otros procesos de fijación de tarifas.

Por último, se contrapropone el uso de drivers de crecimiento por sistema de acuerdo con las funciones que cumplen en la Empresa Eficiente y sus capacidades respectivas. El detalle de esta contraproposición se encuentra en el modelo de cálculo adjunto al presente Informe.

### **Controversia a Objeción y Contraproposición N°28:**

#### ***Consulta N° 1 sobre Costos de HW de IVR ya considerados en la partida de CIC***

#### **Fundamentación:**

El diseño de IVR realizado en la Empresa Eficiente de la Concesionaria se basó en dos plataformas de IVR, con funciones distintas, por lo cual no es posible afirmar que la partida de inversión CIC tiene considerada la inversión de ambas plataformas de IVR. El diseño por el cual optó la Concesionaria se basó en una arquitectura que minimiza el riesgo de falla y por ende de mayor robustez, dado que son equipos que atienden directamente a los clientes de la Empresa Eficiente. Para un mejor entendimiento, a continuación explicaremos qué hace cada plataforma de IVR en la arquitectura presentada:

#### ***IVR en plataforma CIC***

Su función es la atención telefónica de los clientes en el Call Center, permite ofrecer las opciones de atención al cliente para que finalmente sea atendido por una ejecutiva, dependiendo de la opción seleccionada por el cliente. Esta plataforma está dimensionada para cubrir el nivel de actividad de las funciones para las que presta el servicio.

#### ***IVR de la plataforma de Reclamos***

Estos IVR tienen como función el de la autoatención de los clientes, para realizar consultas de saldos, compra de tarjetas, gestionar sus niveles de accesos de sus servicios (por ej. Bloquear salida a celulares). Esta plataforma está dimensionada para cubrir el nivel de actividad de las funciones para las que presta el servicio.

## **Consulta a Comisión Pericial**

Se solicita a la Comisión Pericial se pronuncie respecto de la validez de eliminar la inversión de IVR de plataforma de Reclamo por parte de los Ministerios, por considerar ellos que esta inversión de IVR ya estaba en la plataforma CIC, en consecuencia que son plataformas diferentes y con funciones diferentes.

***Consulta n°2: sobre la no consideración de crecimiento de varios sistemas que varían dependiendo de la envergadura de la Empresa Eficiente (EE). Para lo cual los Ministerios contraponen el uso de drivers de crecimiento por sistema de acuerdo con las funciones que cumplen en la EE y sus capacidades respectivas.***

### **Fundamentación:**

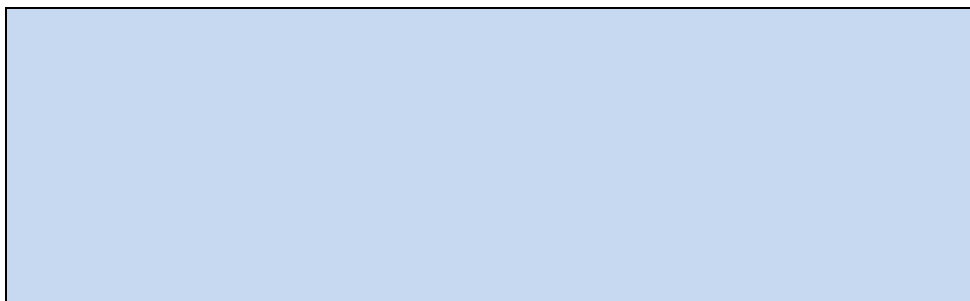
Según lo argumentado en la contraproposición, Subtel habría separado la inversión en plataforma de Información (TI) en sus diferentes componentes de SW de acuerdo con el sustento adjunto al Estudio. Para luego distribuir la inversión en los 5 años del estudio utilizando un set de drivers contrapropuestos con los cuales calcula un factor de ajuste con que pondera o castiga la inversión que distribuye.

La inversión total de la plataforma de TI incluye; la plataforma OPEN, Sistemas ERP, plataforma atención de clientes CIC, más otros sistemas menores de apoyo a los procesos de negocio BSS/OSS.

La Concesionaria en su modelo de EE presentado en su Estudio, alcanzó al año 5 un total de **XXXXXX** servicios (telefonía fija y internet banda ancha fija), por lo que con la inversión inicial no se justificaba crecimientos adicionales anuales para este escenario de demanda y dejó la inversión total en el año 0. Por otro lado, si bien, en las IOC los Ministerios no objetan el monto de la inversión total en Tecnologías de Información (TIC) del Estudio de la Concesionaria, si han solicitado incluir los servicios de Televisión y Telefonía Móvil, instrucción que la Concesionaria a acatado, y que para los efectos del análisis el total de servicios al año 5 incluyendo Televisión y Móvil, alcanza los **XXXXXXXX**. Si bien el monto total de la inversión cubre la demanda total al final del período, considerando la holgura por reserva técnica de la plataforma y la necesidad de cubrir los peak de ventas en el período se hace razonable en este nuevo escenario distribuir la inversión en los 5 años del Estudio en función del crecimiento de la demanda.

Como se menciona en la contraproposición, los Ministerios han contrapropuesto el uso de drivers de crecimiento por sistemas, los que resultan relevantes a la hora de la distribución de la inversión tanto en su definición como en su uso. Por otro lado, aun cuando los Ministerios en su contrapropuesta no sustentan ni justifican los drivers definidos y su forma de uso que incluyeron en las IOC, la Concesionaria presentará a continuación los drivers y su interpretación del uso de ellos en el modelo de EE, porque si bien la definición de estos no la cuestionamos, si creemos que su aplicación y forma de uso son erróneas, lo cual demostraremos a continuación.

**Tabla 8: Drivers definidos por los Ministerios:**



**Nota:**

**real:** Corresponde a información de la Empresa Real, donde los activos fueron sacados de la Memoria de Telefónica del Sur al 31 de Dic. De 2013 Consolidada.

**0, 1, 2, 3, 4, 5:** corresponden a los años 0 al 5

**Definición de drivers:**

**Driver 1:**

**Líneas:** Corresponde a las líneas telefónica fijas a fin de cada año presentadas en el IOC por los Ministerios, que en todo caso coinciden con las líneas telefónicas fijas presentadas en su Estudio por la Concesionaria.

**Driver 2:**

**Empleados:** Corresponde a los empleados de la EE presentados a fin de cada año por los Ministerios en las IOC.

**Driver 3:**

**Fijo:** Es un parámetro fijo en 1 para cuando no hay distribución.

**Driver 4:**

**Servicios:** Corresponde al total de servicios a fin de cada año, que incluye los Servicios de Telefonía fija, Banda Ancha Fija, Televisión, Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil.

**Driver 5:**

**Activos Totales:** Corresponde a la suma de los activos a fin de cada año, que incluye; activos de Red, activos de TI, habilitación de edificios, plataforma de reclamos, capital de trabajo y gastos de proceso tarifario, presentados por los Ministerios en la IOC.

**Driver 6:**

**Activos de Redes:** Corresponde a la suma de los activos a fin de cada año de Red, que incluye; activos de red, excepto Bitstream, enlaces AGW-SW F.O., enlaces SW.AG.MPLS F.O., enlaces SW.AG.MPLS en MMOO, enlace MPLS-MGW en F.O., enlace MPLS-MGW en MMOO, comercialización año 0 (comisión por venta por la cantidad de RGU del año 0),

la selección del personal, y tampoco se consideró la plataforma de TI, presentados por los Ministerios en la IOC.

En el caso particular de la inversión de TI, los Ministerios utilizan todos los drivers, para distribuir la inversión en los 5 años del Estudio. Para dicha distribución utilizan un factor de ajuste que se calcula como cociente entre el monto de ítem correspondiente de la Empresa Real (ER) y el driver del año correspondiente (ti con i de 0 a 5), es decir:

$$\text{Factor de Ajuste } ti = \frac{\text{Monto Driver en } ti}{\text{Monto ER}}$$

Donde

ti: es el año correspondiente

i: 0 a 5

Luego que calculan este cociente, los Ministerios lo aplican como factor de ajuste al criterio de distribución de la inversión total acumulada en los 5 años informada por la Concesionaria, por lo que la Inversión Acumulada distribuida en ti, sería:

$$\text{Inv. Acum. distribuida } ti = \text{Factor de Ajuste } ti \times \text{Inv. Total Acum. del SW de TI}$$

Lo cual evidentemente da como resultante un valor menor que 1 para el caso de los Activos, dado que la ER tiene más activos que la EE, porque no sólo tiene otros servicios, sino que otras funciones no incluidas en la EE, sin embargo lo más relevante es que se están comparando activos distintos, la ER tiene un mix de tecnologías distintas productos de su desarrollo de años y con antigüedad distinta, mientras que la EE nace con una tecnología para modelar una red eficiente que tiene muchos de sus activos, como edificios, en modalidad de OPEX es decir como arriendos y no como inversión en el caso de la ER, por lo que creemos que esta comparación no es correcta y mucho menos sería correcto usarla como factor de ajuste en lo que se refiere a los Activos. Misma situación ocurre con la comparación de empleados que evidentemente la EE tiene menos empleados que la ER, porque hay servicios que no fueron incluidos y áreas que están contratadas en la ER y en la EE fueron modeladas como OPEX.

De hecho si se quisiera buscar una relación de ajustes porque la Concesionaria utilizó una inversión mayor a la real, lo cual en este caso es evidente que no ocurrió, el cociente debería haber sido al revés para que se justifique un ajuste menor a 1 y bajar la inversión en forma proporcional a la inversión en la ER, asumiendo que fueran comparables lo que no es así.



A modo de ejemplo, tomaremos la inversión en SW Gestión de Productos y Servicios (PPSS), que es parte de la inversión en TI, para ella calcularemos la inversión distribuida acumulada para cada año.

La inversión total acumulada del quinquenio que cubre la totalidad de los servicios es \$XXXXXXXXXX, que para el caso de la Concesionaria es el mismo valor acumulado todos los años puesto que no tiene valores incrementales.

**Tabla 9: factor de ajuste para cada año:**



Valores en miles de \$

**Tabla 10: cálculo de la inversión acumulada distribuida:**



Valores en \$

Del ejemplo presentado se puede comprobar que la inversión acumulada distribuida XXX.XXX.XXX corresponde al 39%  $(XXX.XXX.XXX/XXX.XXX.XXX)$ , de la inversión total acumulada XXX.XXX.XXX es decir con la distribución la inversión cayó en un 61%, cuando lo lógico hubiese sido que el monto acumulado de la inversión distribuida sea igual a la inversión total acumulada del período es decir \$XXX.XXX.XXX.

Además, se debe hacer notar que cuando se calcula la inversión incremental y debido al factor de ajuste la diferencia de inversión año con año es negativa, el modelo de los Ministerios asume inversión cero para ese año.

Este mismo cálculo efectuado para cada uno de los SW de la inversión de TI, resultan en:

**Tabla 11: Total Inversión TI:**



Finalmente, como explicamos antes, los Ministerios no objetan la inversión total, que está dimensionado para cubrir la demanda total del quinquenio, sin embargo, como se puede apreciar en el ejemplo anterior, esta inversión total acumulada al ser distribuida en los 5 años, no suma lo mismo su acumulado que la inversión total. Esto se debe a que el factor de ajuste anual va castigando la inversión año a año con lo cual acumula una baja del 26% al año 5. Cuando lo lógico sería que si estamos de acuerdo en la inversión total, porque cubre el total de los servicios de la demanda del quinquenio, al distribuirla esta sume lo mismo en el período de los 5 años que la inversión total, sino se llega al absurdo que la inversión al final del período no cubre la demanda total de los servicios para la cual fue dimensionada, o peor aun, la EE además debería ir produciendo una desinversión, es decir, tendría que ir vendiendo parte de su inversión total para ir ajustándole, año a año, lo cual es imposible e ilógico. Evidentemente esto es un error conceptual que debe ser corregido por los Ministerios.

### **Consulta a Comisión Pericial**

Se solicita a la Comisión Pericial se pronuncie:

- 1) Respecto del criterio aplicado por los Ministerio en cuanto a la distribución de la inversión en los 5 años. En particular pronunciarse respecto de que la suma de la inversión en los 5 años debe ser igual a la inversión total requerida para cubrir la demanda del quinquenio. Toda vez que el monto propuesto por la Concesionaria no fue objetada por los Ministerios, por lo que entendemos debe mantenerse como inversión que cubre la demanda en los 5 años, ya sea como una inversión en el año 0, como lo propuso inicialmente la Concesionaria o como inversión distribuida en el quinquenio como proponen los Ministerios.
- 2) Respecto de la validez de comparar los Activos Totales de la ER y los Activos Totales de la EE contenido en el driver 5. Dado lo anterior, solicitamos a la Comisión se pronuncien sobre el uso del driver 5. Toda vez que la comparación realizada es sobre activos diferentes y no comparables como se explicó en los fundamentos antes expuestos.
- 3) Respecto de la validez de comparar los Activos de Red de la ER y los Activos de Red de la EE contenido en el driver 6. Dado lo anterior, solicitamos a la Comisión se pronuncien sobre el uso del driver 6. Toda vez que la comparación realizada es sobre activos diferentes y no comparables como se explicó en los fundamentos antes expuestos.
- 4) Respecto de la validez de comparar la dotación de la ER y la dotación de la EE contenido en el driver 2. Dado lo anterior, solicitamos a la Comisión se pronuncien sobre el uso del driver 2. Toda vez que la comparación realizada es sobre

dotaciones diferentes y no comparables como se explicó en los fundamentos antes expuestos.

- 5) Respecto de la validez de usar como factor de ajuste el cociente resultante de comparar los drivers del año  $t_i$  (con  $i$  de 0 a 5) y el monto correspondiente de la ER. En particular nos referimos al cociente resultante de los drivers 2,5,6. Toda vez que el factor resultante es injustificado e inconsistente, como factor de ajuste, entendiendo que lo que se busca es distribuir la demanda y no producir castigos de la inversión que no permiten cubrir la demanda del período del estudio.
- 6) Respecto que el monto final resultante de la inversión luego de aplicado el factor de ajuste a la distribución de la inversión total acumulada no cubre la demanda de servicios totales del quinquenio y si lo hace la inversión total dimensionada por la Concesionaria y presentada en su estudio.
- 7) Respecto de que la mejor forma de distribuir la inversión en los 5 años, ajustándose al crecimiento de la demanda, sea el factor de ajuste utilizando el driver 2, el de servicios (RGU totales), que es el único driver que recoge de mejor forma el crecimiento de la EE, por lo que debería ser utilizado como factor único para distribuir todas las partidas de inversión de TI.