

CONSULTAS A LA COMISION PERICIAL

ENTREGA Nº 2

ESTUDIO TARIFARIO TELEFÓNICA DEL SUR 2014-2019

Introducción

El presente informe contiene la segunda 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.

Índice de contenido

Contenido

Introducción	2
Consulta I: Controversia a Objeción y Contraproposición N°13: Diseño de Enlaces AGW – Switch y Switch	4
I.1 Slots equipo Switch	4
I.2 Enlaces AGW - Switch.....	4
Consulta II:Controversia a Objeción y Contraproposición N°16: Organización de Personal de la Empresa Eficiente.	6
Consulta III: Controversia a Objeción y Contraproposición N°17: Homologación del Personal.....	11
III.1 Área de Interconexiones:.....	13
III.2 Área de regulación y STI:	14
III.3 Cargo “Gerente de Recursos Humanos”	15
III.4 Cargo “Subgerente Control de Gestión”	17
Consulta IV: Controversia a Objeción y Contraproposición N°35: Plataforma de Reclamos Telefonía	19
Consulta V: Objeción y Controversia N° 38: Criterios de Asignación.....	22
V.1: Objeción a la asignación del Capex y Opex de red en base a cantidad de servicios.....	22
1) Asignar según tráfico resulta en subsidios cruzados que la Ley expresamente obliga a no generar en el diseño de la EE.	22
2) La Asignación no puede ser 100% variable porque hay al menos un costo base que considerar.	23
3) Coherencia con procesos de fijación de tarifas anterior.....	24
4) Criterios de dimensionamiento en el diseño de red.....	25
4.1. Equipos AGW: Asignación a Servicios IOC:.....	25
4.2. Equipos SW: Asignación a Servicios IOC:.....	26
4.3. Equipos Agregadores MPLS: Asignación a Servicios IOC:.....	26
4.4. Enlaces FO y MMOO: Asignación a Servicios IOC:.....	27
4.5. CORE MPLS: Asignación a Servicios IOC:.....	28
V.2: Drivers para distribución de costos y gastos.....	29
Consulta VI: Controversia a Objeción y Contraproposición N°40: Cálculo de las tarifas Definitivas por Período.....	32

Consulta I: Controversia a Objeción y Contraproposición N°13: Diseño de Enlaces AGW – Switch y Switch

Fundamentación

I.1 Slots equipo Switch

El informe IOC emitido por los Ministerios, objeta la cantidad de puertas disponibles en los Switch por cuanto las puertas asociadas al uplink se encuentran incluidas en los equipos, lo anterior no corresponde pues el equipo cotizado incluye 2 slots en donde se puede incluir uplinks de 10 Gbps los cuales no fueron ni cotizados ni incluidos en los valores de los equipos.

Consulta a la Comisión Pericial

Se solicita a la Comisión Pericial que a la luz del análisis de los antecedentes se pronuncie respecto a reducir en 2 los slots disponibles de los equipos Switch, para efectos de dimensionamiento.

I.2 Enlaces AGW - Switch

En el estudio la Concesionaria modeló un enlace desde la red de acceso a la red de transmisión por localidad rural en 20 Km por localidad (valor promedio), con su respectivo respaldo, en todas las localidades independiente de la cantidad de áreas técnicas en cada localidad.

Los Ministerios en el IOC objetan y eliminan los enlaces entre AGW y SW en localidades rurales cuando existe una única área técnica. Con ésta modificación el modelo de la empresa eficiente del IOC deja sin enlaces los equipos de la red de acceso (AGW-SW) hacia los Ag.MPLS, por ende éstos servicios no pueden operar pues no están conectados a la red de transmisión, ni al CORE de la red.

En la siguiente tabla contiene la inversión en enlaces por localidad, donde se puede observar las 25 localidades no poseen enlaces entre el equipo de acceso y la red de transmisión:



Consulta a la Comisión Pericial

Se solicita a la Comisión Pericial que se pronuncia respecto a la reposición de los enlaces eliminados en las localidades indicadas (en su mayoría rurales), para adicionarlos a la inversión de enlaces de red.

Consulta II: Controversia a Objeción y Contraproposición N°16: Organización de Personal de la Empresa Eficiente.

El informe IOC emanado desde los Ministerio indica en la contraproposición 16, segundo bullet, que ha introducido “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.”

Fundamentación

El modelo de tarifas IOC determina una dotación de empleados base de XX personas (hoja RRHH_IOC celdas F4 a F191) (menor a las XX de la empresa real), no obstante al determinar la dotación del Año 0 reduce la cantidad de empleados a XX personas (se elimina 42 personas) (hoja RRHH celdas I4 a I191), con la consiguiente reducción de remuneraciones en el quinquenio proyectado.

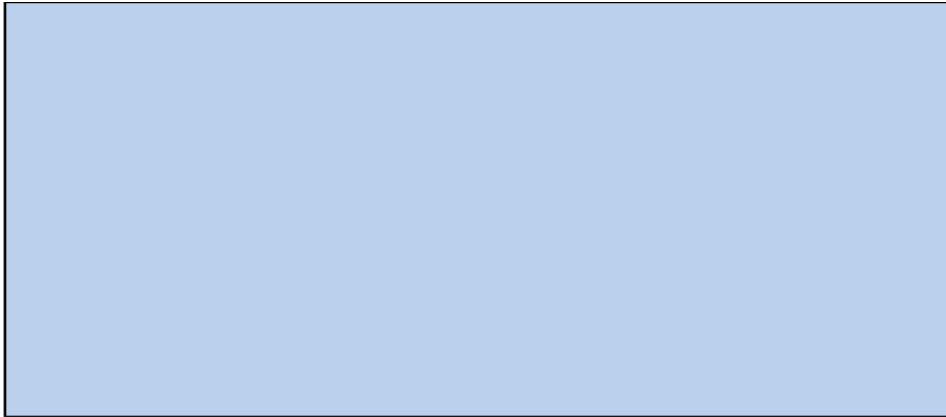
La reducción de 42 personas es resultado de la aplicación errónea de los siguientes drivers, que se utilizan como un factor de ajuste (inferior a 1):

- **Activos:** 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. Valor se compara a activos reales de la empresa.
- **Empleados:** corresponde a la dotación IOC y su comparación a la dotación real de la empresa.
- **Activos TI:** corresponde a inversión acumulada en macroinformática y microinformática.
- **Activos Red:** es la suma de los activos a fin de cada año de Red, que incluye; activos de red (excepto Bitstream), enlaces F.O., enlaces MMOO, comercialización año 0. Valor se compara con activos de red reales empresa.

El dimensionamiento de la dotación depende de variables que poco tienen que ver con los drivers propuestos por los Ministerios. El dimensionar un cargo como “ingeniero mantención red zonal” en función del monto de inversión en activos de red no considera en el análisis; cantidad de clientes (internos y externos),

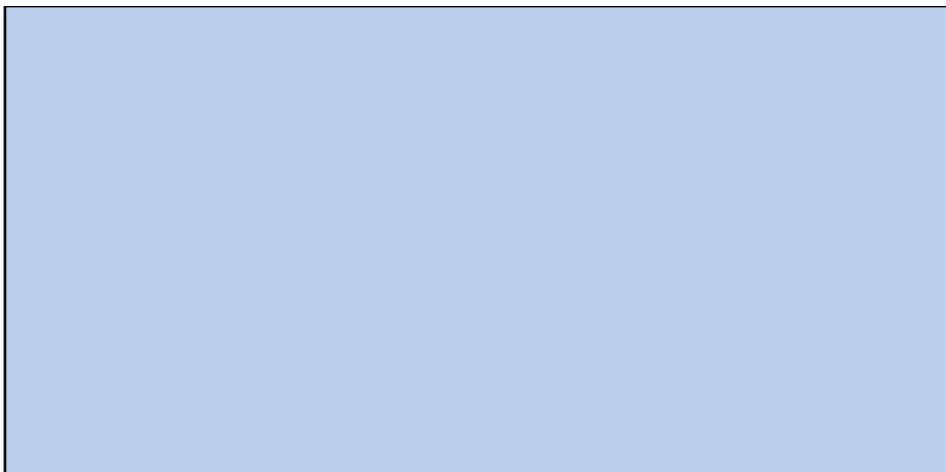
tecnologías, turnos, dispersión geográfica, trabajos programados y otros con evidente mayor relevancia. Además, la comparación con los activos de la empresa real, que lógicamente incluye una variedad y cantidad de activos distinta a la contenida en el modelo de empresa eficiente, poco o nada tiene que ver con el dimensionamiento de esta área técnica, porque no recoge la dispersión geográfica de la Concesionaria. En este ejemplo del cargo “Ingeniero Mantenimiento Red Zonal” el Estudio propone XX personas y en el IOC se contraponen XX personas, cantidad que no alcanza a cubrir las XX zonas declaradas en el Estudio.

Tabla 1: Drivers de Dimensionamiento de Recursos Humanos modelo IOC.



Al utilizar los drivers descritos precedentemente (Activos, Activos TI, Empleados y Activos Red), se aplica un factor que es el cociente entre el monto del “Valor Base”(Fuente: empresa Real) y el monto del IOC “Año 0, Año 1...respectivamente”

Tabla 2: Factores de ajuste - Drivers IOC.



A modo de ejemplo se expone el caso del cargo “Operador COR (centro operación red):

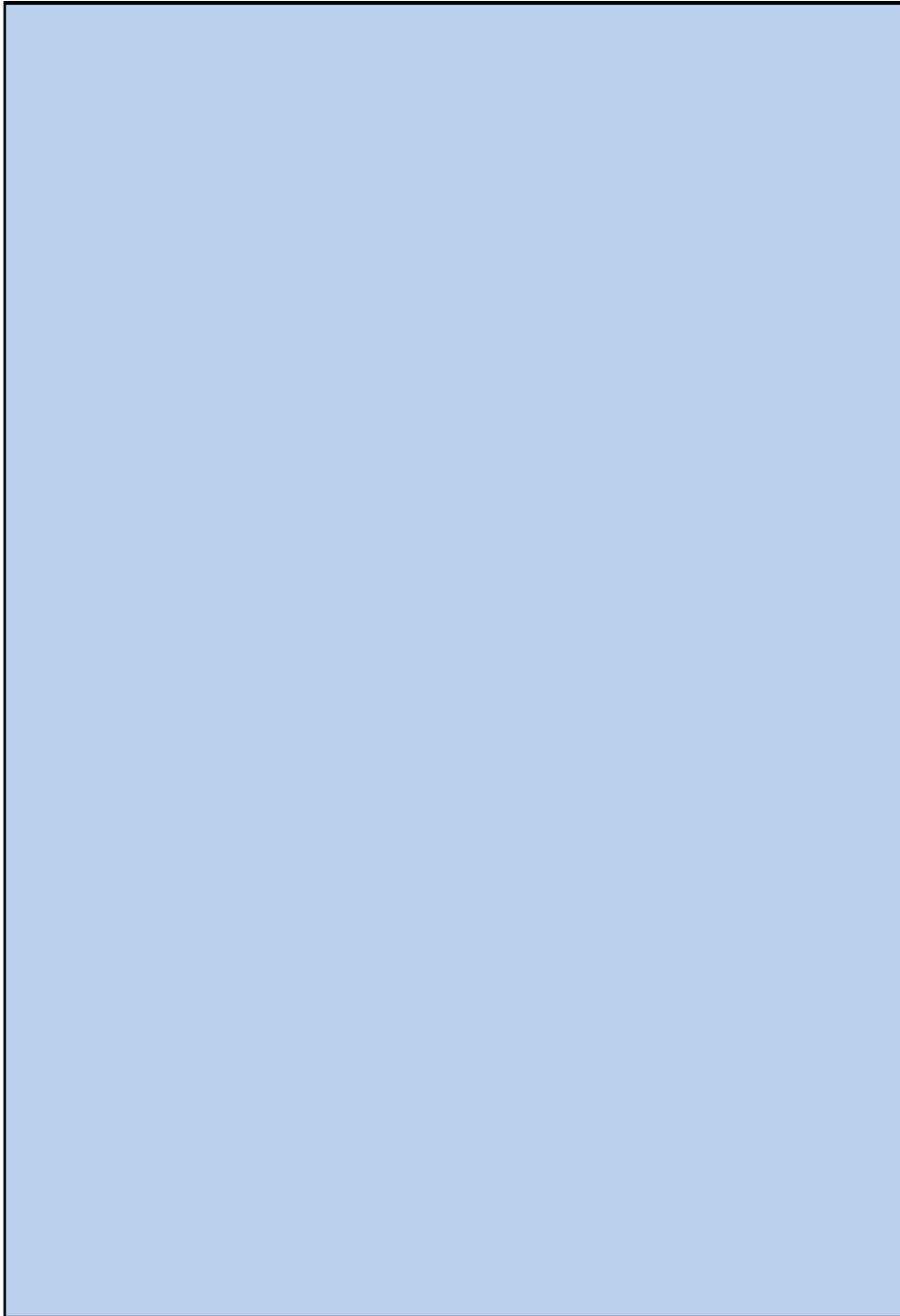
Empleados Base	Driver	Dotación IOC Año 0	Dotación IOC Año 5
X	Activos de Red	X	X

Metodología de cálculo de dotación Año 0: Redondear.Mas (X x 0,364).

Los Drivers aplicados en el IOC reducen 42 personas de la dotación inicial (Año 0), pues los empleados Base afectados (XX personas), se transforman en XX, tras su aplicación.

Los Drivers señalados se utilizan en los siguientes cargos:

Tabla 3: Cargos con aplicación de Drivers Activos, Activos TI, Activos Red en IOC.



Consultas a la Comisión Pericial

Se solicita a la Comisión Pericial se pronuncie respecto a:

- La validez de usar como factor de ajuste el cociente resultante de comparar los drivers del Año i (con i de 0 a 5) y el monto correspondiente de la Empresa Real. En particular nos referimos al cociente resultante de los drivers Activos, Empleados, Activos TI y Activos Red, toda vez que el factor resultante es injustificado e inconsistente, como factor de ajuste, entendiendo que lo que se busca es determinar la dotación proyectada y no reducir injustificadamente la misma.
- La validez de comparar los Activos Totales de la Empresa Real y los Activos Totales de la Empresa Eficiente contenido en el driver “Activos”. Dada la reducción injustificada de dotación provocada por la aplicación de éste Driver.
- La validez de comparar los Activos de Red de la Empresa Real y los Activos de Red de la Empresa Eficiente contenido en el driver “Activos Red”. Dada la reducción injustificada de dotación provocada por la aplicación de éste Driver.
- La validez de comparar la dotación de la Empresa Real y la dotación de la Empresa Eficiente contenido en el driver “Empleados”. Dada la reducción injustificada de dotación provocada por la aplicación de éste Driver.
- La validez de comparar los Activos de TI de la Empresa Real y los Activos TI de la Empresa Eficiente contenido en el driver “Activos TI”. Dada la reducción injustificada de dotación provocada por la aplicación de éste Driver.
- Que no es válido aplicar los Driver “Activos”, “Activos de Red”, “Activos TI” y “Empleados” como parámetro de dimensionamiento de la organización de la empresa eficiente en consideración a que:
 - No son drivers que se asocian a dotación y por lo tanto su aplicación no recoge las restricciones activas de la Concesionaria.
 - Al comparar con las cifras de la empresa real resulta que el cociente sea siempre menor a 1 provocando una disminución artificial de la dotación para el año 0 y para el quinquenio en su totalidad.

Consulta III: Controversia a Objeción y Contraproposición N°17: Homologación del Personal

Fundamento de la Controversia

La contraposición de los Ministerios señala que su homologación se basa en otros procesos de fijación tarifaria de telefonía local, siendo eso el único fundamento explícito de los cambios introducidos en el modelo.

En el Estudio de la Concesionaria se homologaron los cargos con encuesta de remuneraciones de mercado (PWC), utilizando el tamaño medio-grande acorde al nivel de facturación de la Concesionaria, utilizando en todos los casos la renta promedio como indican las BTED.

No obstante lo anterior por la alta especialización del área técnica e ingeniería en algunos cargos técnicos se utilizó encuesta especial que agrupa a las siguientes empresas: Movistar, Entel, Claro, Everis, Samsung, Sonda, Softland.

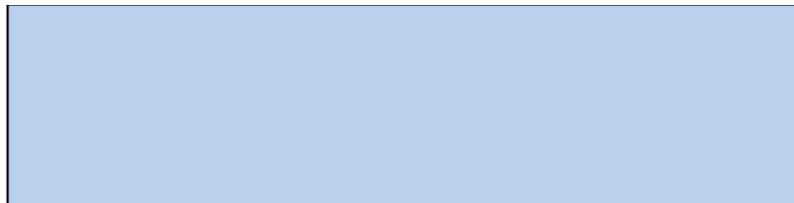
En el IOC se utilizan las mismas encuestas citadas precedentemente, pero utilizando perfiles de menor experiencia y menor costo, lo anterior afecta de manera relevante la remuneración promedio por persona del IOC (\$X.XXX.XXX), lo cual es inferior en un 19,8% respecto al Estudio de la concesionaria.

A nuestro entender, este cambio en la homologación de cargos, que se refleja en gasto de remuneraciones, no considera las restricciones activas de Telefónica del Sur (Telsur), como son su dispersión geográfica, su localización y operación en el sur de Chile, considerada una de las grandes particularidades de Telsur, en donde la cantidad de profesionales disponibles en el mercado es notablemente menor que en la ciudad de Santiago. Un profesional capacitado, motivado y estable requiere de incentivos y oportunidades en su desarrollo profesional que en nuestra zona de cobertura están disminuidos con respecto a la ciudad de Santiago, por ende, el costo de una empresa eficiente en provincias no es equivalente a la misma empresa en Santiago. La compensación e incentivos a estos profesionales capacitados conlleva a una homologación distinta y especial para provincia que se reflejó en el Estudio pero que en el IOC fue eliminada.

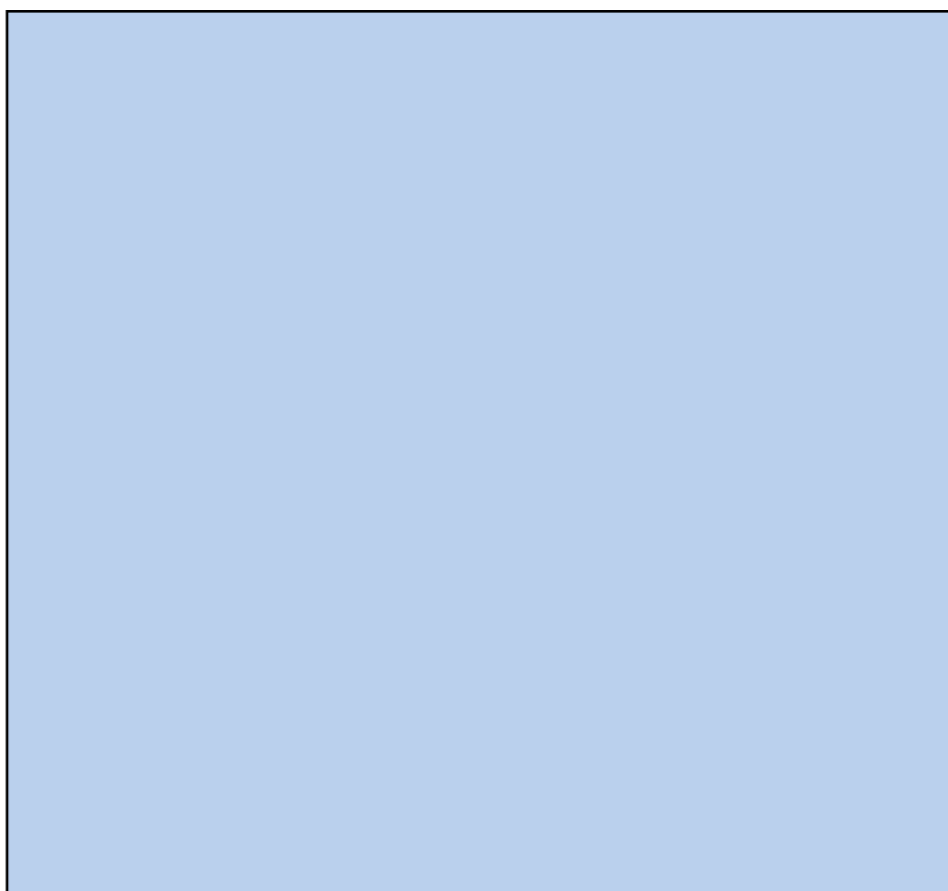
En general la homologación presentada en el IOC significa:

- 61 Cargos con una homologación, y por ende con una remuneración, distinta a lo contemplado en el estudio:
 - 8 Cargos que producto de su homologación suben su remuneración promedio, equivalen al 6,8% del total.
 - 53 cargos que producto de su homologación bajan su remuneración promedio, equivalen al 51,7% del total.

- La homologación presentada por los Ministerios significan en resumen una caída de un 21,2% en la nómina total, tal como se muestra en la siguiente tabla (cifras en M\$, nómina mensual calculada en base a dotación promedio del quinquenio):



Las diferencias en homologación por cargo por cargo se presentan a continuación:



III.1 Área de Interconexiones:

La Concesionaria en su modelo presentó el área de Interconexiones con una dotación total de XX personas cuyo propósito está en gestionar y controlar los ingresos y costos producto del tráfico entre empresas de telecomunicaciones. De estos cinco cargos el IOC eliminó al subgerente, eliminó un analista de facturación de interconexiones y eliminó un analista de tráfico, fraude e interconexiones y reasignó a los XX cargos restantes (XXX) al área de facturación dependiente de Gerencia de Finanzas, desconociendo que corresponden a perfiles distintos según se resume a continuación:

- La gestión de interconexiones considera el controlar las mediciones de tráfico entrante y saliente en la red de Telsur, que sirven de base para calcular los ingresos y costos por cargos de acceso y otros servicios administrativos con el resto de empresas de telecomunicaciones, esto es: empresas locales, móviles, rurales y de larga distancia. Esta área además gestiona las conciliaciones de tráfico con los otros operadores, emite la facturación mensual, en un sistema distinto de aquel que calcula y factura los servicios masivos, controla el tráfico cobrado y facturado por los otros operadores y gestiona el pago y cobranza de los mismos tráficos y cargos y también de sus recaudaciones.
- El sistema de facturación que opera dista notablemente del sistema de facturación de servicios masivos para los servicios de telefonía local, y por sus particularidades normalmente es implementado como una “Customización” o adecuación especial de los sistemas de facturación que proveen los sistemas estandarizados.
- Esta área además se relaciona directamente con los otros operadores y sus áreas de interconexiones, muchas de ellas son Gerencias de Interconexiones, lo cual implica un foco de gestión totalmente distinto al área de facturación dependiente de la Gerencia de Finanzas. El que sus pares sean Gerencias y subgerencias reafirma el perfil de Subgerente definido en el Estudio, destacando en su perfil las capacidades en negociación y manejo de habilidades blandas en las relaciones interpersonales.
- La carga de trabajo al considerar la cantidad de clientes / operadores (empresas locales, móviles, rurales, y de larga distancia), multiplicado por los diferentes tipos de tráfico y precios y agrandado por las funciones de facturación, recaudación, cobranzas y pagos, definen que dos cargos no son un plantel suficiente para esta áreas. Los temas de relaciones con los otros operadores, negociaciones y conciliación de tráficos son definidos como funciones del Subgerente de Interconexiones.
- Finalmente se debe destacar que esta área está relacionada directamente con el negocio de telefonía lo que permite su identificación directa con el gasto de telefonía. En cambio un área de facturación dependiente de

Finanzas atiende todos los productos de la empresa y por ende su costo debe distribuirse en función de los servicios. El IOC al cambiar la dependencia de esta área, además de quitar el cargo de subgerente, está asignando parte de su costo a otros negocios distintos de telefonía.

Consulta a la Comisión Pericial

Se solicita a la Comisión Pericial:

- Ratifique el área de interconexiones como área independiente del área de facturación tal como lo presentó y justificó la Concesionaria.
- Ratifique el el cargo de Subgerente de interconexiones tal como lo presentó y justificó la Concesionaria.
- Ratifique la dotación de analistas de interconexiones presentada por la Concesionaria.

III.2 Área de regulación y STI:

El estudio considera en su dotación un área de regulación y STI con una dotación de 3 personas: Un Jefe de Regulación y STI y dos analistas. El IOC por su parte considera sólo un analista y elimina el cargo de Jefe de Regulación y STI.

Los Ministerios en el IOC contraposición 16: Organización de Personal de la Empresa Eficiente, tercer bullet indican *“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”*. Lo que no indican los Ministerios, al no contar con la información relevante, es que parte importante de la gestión de los temas de regulación está subvencionada desde la empresa Matriz, situación que obviamente tampoco considera el modelamiento teórico de una Empresa Eficiente.

Los Ministerios no han considerado en su dimensionamiento la carga administrativa y sistémica que ha ido incrementando año a año la Autoridad y que le corresponde a esta área atender y resolver. No se puede dimensionar tan sólo en el tamaño de la empresa puesto que las exigencias son similares para todas las concesionarias independientes de su tamaño. Dejar sólo cargos de nivel analista es asumir que la información no tiene el nivel de importancia que la misma Autoridad dice tener y es asumir que todo está 100% automatizado lo cual tampoco es real o que la carga administrativo regulatoria irá cayendo con el tiempo, cuando la historia claramente demuestra una tendencia contraria, sólo al aumento de exigencias de información y de implementaciones para cumplimiento de nuevas normativas regulatorias.

Además, el área de regulación debe ser un área especializada precisamente en temas relacionados con la Autoridad, ya sea Subtel, FNE, TDLC, INE, etc, por lo tanto se requiere de un nivel de especialización importante, dado que deberá relacionarse con personas y entidades también altamente especializadas, no tan sólo en los organismos del Estado como se mencionó, sino que también con las áreas de regulación de las otras operadoras que tienen estructuras también dedicadas a este tipo de funciones dado su importancia y nivel de complejidad de los temas que deben resolverse en el día a día.

A modo de ejemplo, durante el año 2013 la carga del área se resume en:

Levantamiento de la información sectorial (Regulatoria), solicitada por Subtel y otros organismos públicos durante el año 2013:

Año	N° de Oficios Subtel que Telsur respondió	Consultas Públicas de Subtel sobre Nuevas Normativas (Incluye nuevas normativas)	Solicitud de Información y/o Consultas de Otros Organismos Públicos (Sernac; INE; FNE; TDLC; Seremitt; Municipalidades)	Solicitudes de Concesión o Modificación de Concesión (incluye tramitación)	Concursos Públicos FDT (Incluye Tramitación)
2013	72	8	47	30	22

Nota 1: No se incluye Información periódica requerida por el Sistema de Transferencia de Información (STI)

Nota 2: No se incluye Información periódica requerida relativa a Neutralidad de la Red Internet

Nota 3: No se incluye las isitas de Fiscalización en terreno desarrolladas por Subtel durante el año.

En el estudio y análisis previo a la elaboración de las respuestas requeridas, existe una permanente interacción con otras áreas de la compañía (Gerencia de Ingeniería, Gerencia Comercial, Informática, Área de Operaciones, entre otras).

Consulta a la Comisión Pericial

Se solicita a la Comisión Pericial:

- Reponer el cargo de Jefe de Regulación propuesto por la Concesionaria, considerando lo especializado que debe ser el cargo y sus funciones, determinado por las exigencias que la Autoridad ha ido imponiéndola a estas áreas en las empresas de telecomunicaciones.
- Reponer el cargo de “Analista regulación y STI” que la Concesionaria propuso, considerando la gran carga regulatoria que impone la Autoridad.

III.3 Cargo “Gerente de Recursos Humanos”

El Estudio presentado por la concesionaria considera el cargo de Gerente de Recursos Humanos, mientras que en el IOC presentado por la Autoridad es modificado en su homologación y definido como Jefe de Personal.

Los Ministerios en el IOC contraposición 16, tercer bullet indican:

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.

La diferencia planteada entre lo definido en el Estudio y la homologación contenida en el IOC está en el entendido que las diferencias entre “un jefe” y “un Gerente”, bajo este contexto de especialización, no es tema de controversias dado que en el IOC se contempla un cargo específico.

Resumidamente un Jefe es el responsable de la coordinación del trabajo enfocado en un 80% - 20% a la operación diaria de su área, un jefe desarrolla funciones principalmente con un foco operativo. En cambio, un Gerente desarrolla funciones orientadas a las definiciones de carácter estratégico, en donde su foco 80% - 20% está en desarrollo y futuro del área, que incluye además la definición e implementación de los objetivos y políticas en RRHH que la misma Concesionaria tenga, es decir, va más allá de la operación diaria de su área. Todas estas funciones son reconocidas y necesarias a desarrollar por toda empresa de tamaño medio hacia arriba, que ya dispone de una dotación relevante interna y externa y que se deben administrar ambas para mantener un desarrollo armónico y sustentable. Además, que si bien en la empresa eficiente no se dimensiona, es obvio que la Concesionaria tiene y tendrá Sindicatos que deberá también ser parte de esta gestión, y que al menos en la empresa real hoy ya son 3 Sindicatos, que en la empresa eficiente también estarán porque son parte del desarrollo del mercado laboral y de políticas de Estado que permitirán su incremento y desarrollo, lo cual requiere de un interlocutor de nivel gerencial que no tan sólo negocie contratos colectivos sino que implemente políticas conducentes al desarrollo armónico de los Sindicatos en la empresa.

Desde el punto de vista externo, Telsur es subsidiariamente responsable por todo el personal con carácter de contratista (como esta modelado en el estudio), por ende su ámbito de control considera a todos los empleados externos, participando hasta en sus negociaciones sindicales y sus modelos de renta variable.

A lo anterior se debe agregar que funcionalmente este cargo es responsable de todos los procesos asociados a Recursos Humanos, desde el reclutamiento, bienestar, capacitación, desarrollo hasta los procesos de desvinculación.

Para el caso de Telsur, la decisión de homologar un Gerente de Recursos Humanos se basa en la intención de la concesionaria de tener un desarrollo de la

empresa eficiente y sustentable en el largo plazo y habida consideración del tamaño de la empresa eficiente y cantidad de RRHH a gestionar, y no sólo un perfil con orientación a administrar la situación actual. Una empresa eficiente sin desarrollo deja, en el corto plazo, de ser eficiente.

Además de lo anterior, académicamente se considera la “amplitud de mando” o de control como uno de los aspectos relevantes a considerar en la homologación de cargos, la Autoridad destaca que esta área solo considera 6 personas más mensajeros y por consecuencia la homologación a Jefatura es eficiente. Se debe señalar que en el concepto de “amplitud de mando” no existe un número finito estándar o predefinido para el diseño de estructuras organizacionales, es uno de los aspectos que se considera pero no el único. En este caso se debe señalar que Telsur cuenta con XX personas prestando servicios a la empresa de los cuales sólo XX son internos y el resto corresponde a prestación de servicios de terceros.

Con lo anterior Telsur concluye que un Jefe de Personal no es suficiente para cubrir las funciones del área de RRHH de la empresa eficiente y que el cargo de Gerente de Recursos Humanos es el que corresponde homologar, por el nivel de importancia y toma de decisiones que involucra.

Consulta a la Comisión Pericial

Se solicita a la Comisión Pericial:

- Reponga el cargo de Gerente de Recursos Humanos y su personal asociado, permitiendo con esto una homologación a fin al nivel de exigencia e importancia del cargo para el tamaño de la empresa eficiente y su desarrollo del personal.

III.4 Cargo “Subgerente Control de Gestión”

El Estudio presentado por la concesionaria considera el cargo de Subgerente de Control de Gestión, el cual en el IOC presentado por la Autoridad es eliminado y se introduce un nuevo cargo “Jefe de Control de Gestión”, modificado por ende su homologación.

Para este caso la argumentación que diferencia el rol, responsabilidad y ámbitos entre cargos ejecutivos y cargos de la operación, presentada para el caso del Gerente de Recursos Humanos, es también aplicable. Los objetivos, ámbito de gestión, visión de un cargo ejecutivo dista sustancialmente de un Jefe de área dedicado sólo a la operación.

De igual forma en el tema de amplitud de mando, el cargo homologado en el Estudio, es notablemente distinto de un Jefe operativo de un área. Si se analiza el

cargo se verá que además de ejercer un ámbito de Control de Gestión operativo, también es responsable del Control de Inversiones, que para el caso de Telsur representa el seguimiento y control de flujos equivalentes al 30% de sus ingresos. También es factible visualizar que de ésta área depende el rol de Auditoría Interna con un auditor senior a cargo y aunque no está explicitado en esta área se incluye además el proceso de Aseguramiento de Ingresos, cargo que en la empresa real el 2014 cuenta con la dotación de una persona adicional.

Siendo redundante además, el Subgerente de Control de Gestión ejerce un rol de seguimiento y control de todas las áreas de la empresa en donde sus interlocutores son el equipo ejecutivo de Gerentes y para el tema de Auditoría Interna existe, en la empresa real, una dependencia directa del Comité de Auditoría conformado por parte del Directorio de la empresa.

Resumiendo, es opinión de la Concesionaria considerar un error la homologación del cargo de Subgerente de Control de Gestión con el rol de Jefe de Control de Gestión puesto que deja fuera de la organización de la empresa eficiente todo un ámbito de control que va más allá del control operativo y, nuevamente, el no tener un comité ejecutivo de buen nivel, con visión holística de la empresa y sus negocios, significa que en el corto plazo esta empresa dejará de ser eficiente.

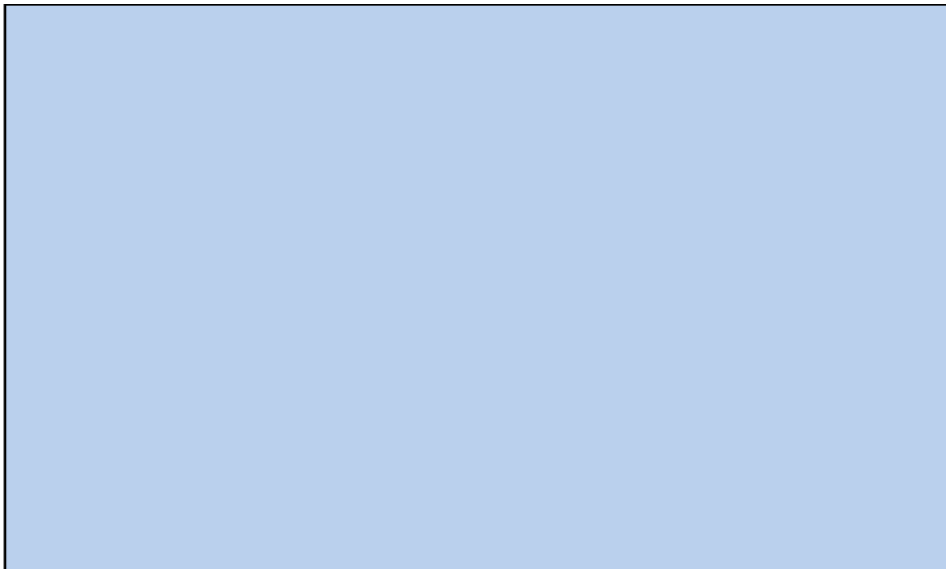
Consulta a la Comisión Pericial

- Se solicita a la Comisión Pericial que opine respecto a la reposición del cargo de Subgerente de Control de Gestión propuesto por la Concesionaria en su Estudio.

Consulta IV: Controversia a Objeción y Contraproposición N°35: Plataforma de Reclamos Telefonía

Fundamentación

El Estudio de la Concesionaria proyecta una cantidad de llamadas de reclamos, a partir de la cual se estiman una cantidad de Ejecutivos de Atención (37 personas), en función de una productividad medida en llamadas diarias, luego se agregan supervisores y jefaturas. Finalmente se agregan gastos de plantel y arriendo de oficinas, vigilancia y soporte de sistemas.



Por otro lado, en el IOC se utiliza un costo por llamada de X UF para costear la plataforma de reclamos, sobre la base de un contrato de prestación de servicios, información contenida en antecedentes entregados junto al Estudio Tarifario.

El contrato en cuestión en su Anexo 2 Valores indica: *“El Servicio 104 prestado por GTD Manquehue en conformidad a éste contrato, tendrá un valor por llamada de UF XX con un pago mínimo mensual de XX UF + IVA”* y no cuenta con un desglose detallado de los servicios.

Calculo IOC



Resumiendo entonces, el IOC considera la empresa real 2013, con el contrato de servicios entre Telsur y GTD Manquehue, como base para estimar el costo de la plataforma de reclamos.

Dada la criticidad del proceso de negocios, su impacto en la satisfacción de Clientes, tasa de abandono y la necesidad de un conocimiento acabado de sistemas y plataformas de soporte técnico y reparaciones en terreno, la empresa real atiende el flujo normal de llamadas, de todos los servicios, con una dotación total de 245 personas de las cuales 69% es personal externo. Este personal se distribuye en 10 plataformas de atención, a saber:

- XX
- XX
- XX
- XX
- XX
- XX
- XX
- XX
- XX
- XX

En este modelo de operación el servicio externalizado sólo incluye operadores y el primer nivel de supervisión, pero todo el tema de gestión de las plataformas, operación y supervisión segundo nivel, con todos los gastos, inversiones e instalaciones asociadas son provistos directamente por Telsur.

Para el año 2013 el servicio inbound de atención técnica de telefonía (104) era provisto por la empresa Gtd Manquehue, este servicio consideraba ejecutivos de primer nivel y sus instalaciones, siendo el resto de Opex y Capex de cargo de Telsur. Se debe señalar que a este contrato se le puso término el primer trimestre 2014.

De igual forma, el servicio inbound de atención comercial (107) es provisto por la empresa Randstad desde Valdivia, donde Telsur entrega las estaciones de trabajo, opex, capex e infraestructura necesaria para operar.

Por su parte, el servicio outbound, el servicio de atención especializada y el servicio de procesos y evaluación de calidad, son provistos por Telsur. El conocimiento del negocio y el nivel de especialización hacen que estos procesos sean soportados por personal interno, ya que se ha definido que se trata de personas y conocimiento clave de retener al interior de la compañía. La dotación de estas áreas considera 9 personas:

Como se puede observar al considerar sólo el contrato entre Telsur y GTD Manquehue, el IOC subestima los costos de la plataforma de reclamos, desconociendo el mayor costo del personal interno, Opex y Capex, necesarios para la operación global de esta plataforma.

Consulta a la Comisión Pericial

- Se solicita a la Comisión Pericial se pronuncie respecto a cuál es la correcta metodología de dimensionamiento de Personas y el costo de la plataforma de reclamos.

Consulta V: Objeción y Controversia N° 38: Criterios de Asignación

Fundamentación

V.1: Objeción a la asignación del Capex y Opex de red en base a cantidad de servicios.

Los Ministerios objetan el criterio de asignación de la Concesionaria respecto del CAPEX y OPEX de red donde usa cantidad de servicios, “debiendo estarlo según el tráfico asociado a cada uno de los servicios que hacen uso de dichos equipos.”, al respecto podemos decir:

- 1) Asignar según tráfico resulta en subsidios cruzados que la Ley expresamente obliga a no generar en el diseño de la EE.

Los Ministerios han asignado en una serie de activos de red y partidas de operaciones, según el criterio de tráfico por servicio el porcentaje de 0,3% de total de la inversión u operación al servicios de telefonía, basados en que el throughput de tráfico tiene como proporción de tráfico de voz el 0,3% sobre el total del tráfico, sin embargo los servicios de voz corresponden al 43% de los servicios totales y los de internet al 57%, habiendo casi un equilibrio a nivel global.

Los Ministerios no han tenido en cuenta que la ER es una empresa con cobertura muy distribuida y en un alto porcentaje de carácter rural o suburbana, donde la proporción de servicios de telefonía sobre los servicios de internet es aun mayor, acentuando aún más esta diferencia y subsidio cruzado desde el servicio de internet al servicio de voz. Para describir mejor la situación, y demostrar la inconsistencia que se genera al realizar una asignación por tráfico de servicios sin considerar estas singularidades, veamos localidades pequeñas donde el servicios telefónico es 95% y el de internet sólo el 5%, típico de localidades rurales (ver tabla 1 adelante), en este caso el 5% de los servicios tendrá asignado el X% de los costos y el 95% de los servicios tendrá asociado el X% de los costos, en circunstancias que los ARPU de cada uno de ellos no tienen esta misma relación de X% y X%, los costos deben guardar relación con los ingresos pudiendo haber diferencias por economías de ámbito, pero aquello ocurre hacia el servicio de internet que es el servicio que nace después del servicio de voz, el servicio de telefonía es el primero en desarrollarse en una localidad, por lo tanto es el servicio de internet el que tiene asociado el menor costo dado que es el que se empieza a desarrollar bajo un concepto de crecimiento marginal.

El asignar por tráfico, en este caso X% para telefonía y X% para internet lleva al absurdo que los costos del servicio que nace producto de las economías de ámbito, que nace después de la telefonía, como es el servicio de internet, finalmente se le está asignando el X% del total de costos en circunstancia que por

ser un servicio que nace por tener ya desplegada una red para telefonía, sus costos asociados son significativamente menor al de telefonía, razón por la cual la Concesionaria toma la decisión de ofrecer el servicio aun cuando la demanda sea inferior a la de telefonía.

El Art.30º A y 30ºC de la Ley indica que los costos que se utilicen para la determinación de las tarifas de los servicios regulados, deben considerar sólo aquellos indispensables para su provisión, buscando suprimirse la incidencia de subsidios entre servicios regulados y no regulados. Esta exigencia que obviamente es válida para el servicio de telefonía, tiene implícito el hecho que la distribución de costos debe ser justa sin incurrir en subsidios en ninguno de los dos sentidos, situación que no ocurre en la asignación que los Ministerios han realizado puesto que es evidente el subsidio que se genera desde internet a telefonía, evidenciando que los costos asignados en telefonía no corresponden a los que en justicia debieran tener los servicios regulados.

Por esta razón es que la Concesionaria considera que la mejor forma de asignar los costos es a través de los servicios, puesto que recoge estas proporciones en todas las localidades manteniendo el principio de no subsidio cruzado en ningún sentido, es decir desde telefonía a internet o vice versa.

2) La Asignación no puede ser 100% variable porque hay al menos un costo base que considerar.

Los Ministerios al asignar por tráfico de servicios, olvida que el servicio de telefonía es el primer servicio que se despliega en las zonas donde tiene cobertura la Concesionaria, situación que no se puede obviar a la hora de decidir por el criterio de asignación debido a que la decisión de inversión se toma por telefonía, esto es así porque la Concesionaria tiene obligación, de acuerdo a su concesión, a dar servicios de telefonía en el 100% de su cobertura aun cuando le soliciten tan sólo un servicio de voz, por lo tanto, es absurdo luego de desplegada toda una infraestructura de red y operación asignar los costos en forma teórica en la desproporción de X% para pagar el servicio de telefonía en circunstancias que la Concesionaria debe cubrir todos los costos asociados a este servicio, más aun cuando se inician los servicios donde la telefonía es el único servicio demandado, o por algunos clientes es el único servicio que demandará durante todo el período de este estudio, razón por la cual la cantidad de servicios de telefonía es superior al de internet en el 21% de las localidades.

Tabla: Tipo localidades y composición de servicios



En todo desarrollo de red sabemos que debemos cubrir ciertos costos que no podemos asignarlos a un solo servicio, no sólo porque estaríamos provocando un subsidio cruzado, como se explicó en el punto anterior, sino porque no se distribuyen adecuadamente los costos, esto se aprecia mucho mejor a menor escala donde la proporción de inversión inicial gatillada por el servicio de voz es significativamente superior al de internet, aun cuando en el largo plazo vayan compartiendo los costos, por esta razón en una situación como esta y considerando que la Concesionaria está obligada por su concesión y la regulación a ofrecer servicios en localidades apartadas o derechamente muchas de ellas consideradas rurales, debe ser considerado un monto o porcentaje de su inversión como un costo base que debiera ser cargado a telefonía por ser el primer servicio en ser desplegado o ser prorrateado entre todos los servicios para mantener un equilibrio razonable entre los costos y los ingresos de largo plazo.

Por último, hay que considerar que con la inversión asociada al servicio regulado debiéramos ser capaces de construir la red para ofrecer ese servicio, lo cual está muy lejos de la realidad si consideramos que con el X% de las inversiones y los costos, la Concesionaria será capaz de desplegar una red para ofrecer telefonía.

Esta distribución se escapa a cualquier criterio de diseño de red eficiente porque no permite reproducir la red para el servicio que se está regulando, por esta razón es que debe al menos considerarse un costo base que permita levantar la red sobre la que se habilitarán los servicios de telefonía.

Si bien la Concesionaria no utilizó este criterio para asignar los costos de red, si ha utilizado la distribución por servicio porque sin ser perfecta al menos no produce un desequilibrio brutal en la asignación de costos, como si lo hace el criterio de los Ministerios.

3) Coherencia con procesos de fijación de tarifas anterior

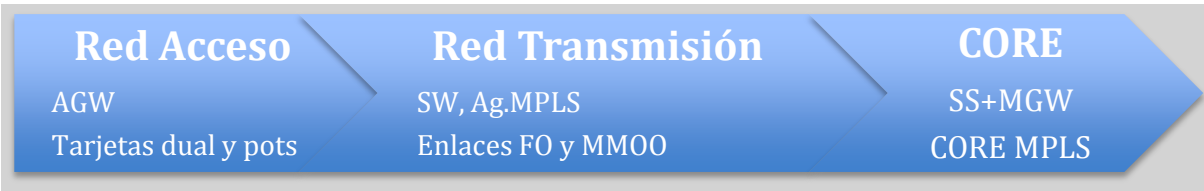
Los Ministerios en muchas de sus objeciones contraproponen argumentando que fueron utilizados en otros procesos afirmando que son "*criterios aceptados y validados en otros procesos de fijación de tarifas*", pues bueno, esta afirmación debe ser válida en todo sentido no sólo en aquellos que convenga a una de las partes. Sin embargo, en lo que a criterios de asignación se refiere los Ministerios no han tomado en cuenta para nada que en los procesos de Telefónica de Sur y Telefónica de Coyhaique en el año 2008 y 2009 y en los de GTD Manquehue y Telesat de 2009 y 2010, respectivamente, procesos conocidos por la Concesionaria por su vínculo societario directo, no fueron utilizados criterios de asignación por tráfico aun cuando el diseño de red fue exactamente el mismo, es más los criterios utilizados fueron el criterio de asignación por servicios tal como lo ha propuesto en su estudio la Concesionaria, manteniendo la coherencia entre procesos y diseño de red. No entendemos por qué la misma Autoridad que definió un criterio en un proceso ahora utiliza otro criterio para los mismos servicios y diseño de red. No se ve en ninguna parte del IOC una justificación ni un sustento al nuevo criterio utilizado, y menos una coherencia con procesos anteriores que

los mismos Ministerios utilizan como justificación en sus propias contraproposiciones.

No se puede tomar de los otros procesos de fijación de tarifas sólo aquellos puntos que convienen a una u otra parte, se debe ser coherente y si se hará referencia a procesos anteriores se deben mantener los criterios ante escenarios similares.

La Concesionaria al proponer como criterio de asignación la proporción por servicios mantiene esta coherencia ya zanjada en procesos anteriores, por lo que propone nuevamente utilizar el mismo criterio dado que las condiciones técnicas no han cambiado y los servicios son los mismos.

4) Criterios de dimensionamiento en el diseño de red



Donde:

- AGW : Equipos Access gateways,
- SW : Switch Ethernet,
- SS : Softswitch,
- MGW : Media Gateways

4.1. Equipos AGW: Asignación a Servicios IOC:

Red Acceso	Asignador IOC	% Asignado a Telefonía
AGW - chasis	Throughput de Red	
AGW - tarjetas dual	RGU Tel + BAF	
AGW - tarjetas pots	100% Telefonía	
AGW - edificio+terreno	RGU Tel + BAF	
AGW - clima+energía	Throughput de Red	

El chasis del equipo AGW es complementario a las tarjetas, ambos operan de forma indivisible y se dimensionan en función de la demanda de cada servicio, por ende el asignador de chasis deben asignarse en proporción de los servicios de Telefonía Fija y Banda Ancha Fija.

El asignador entre CAPEX y OPEX debe ser consistente, a su vez, para costos de energía de AGW y la mantención de AGW.

4.2. Equipos SW: Asignación a Servicios IOC:

Red de Transmision	Asignador IOC	% Asignado a Telefonía
SW - equipo	Throughput de Red	
SW - edificio+terreno	Throughput de Red	
SW - clima+energía	Throughput de Red	

El Switch Ethernet (SW) opera como un equipo concentrador de AGW, generando eficiencias y ahorros en cantidad de puertas y de equipos MPLS.

Por lo anterior, los SW se dimensionan en función de la cantidad de AGW a través de la cantidad de puertos uplink disponibles (máximo 11 puertos), los cuales a su vez son dimensionados en función de la demanda de servicios. Por esta razón, deben asignarse en proporción de los servicios de Telefonía Fija y Banda Ancha Fija.

El asignador entre CAPEX y OPEX debe ser consistente, a su vez, para costos de energía de SW y la mantención de SW.

4.3. Equipos Agregadores MPLS: Asignación a Servicios IOC:

Red de Transmision	Asignador IOC	% Asignado a Telefonía
Ag.MPLS - equipo	Throughput de Red	
Ag.MPLS - tarjeta Eth. 1Gb	Throughput de Red	
Ag.MPLS - edificio+terreno	Throughput de Red	
Ag.MPLS - clima+energía	Throughput de Red	

Las inversiones en Ag.MPLS se dimensionan en función de la cantidad de tarjetas instaladas en los equipos.

- a) Aguas abajo (hacia red de acceso) se dimensiona en función de la cantidad de equipos SW (10 x 1Gb), lo que determina la cantidad de Tarjetas Ethernet de 1Gb.
- b) Aguas arriba (hacia CORE) se dimensiona en función de la cantidad de Mbps por localidad, lo que dimensiona la cantidad de Tarjetas de 10Gb (Mbps localidad / 10x1000x90%).

En resumen el driver de dimensionamiento de las tarjetas de 1Gb, son los equipos SW y AGW, los que a su vez son dimensionados por servicios.

Las tarjetas de 10 Gb son dimensionadas en función del tráfico en Mbps (Throughput de Red).

El asignador entre CAPEX y OPEX debe ser consistente a su vez para costos de energía de Ag.MPLS y la mantención de Ag.MPLS.

4.4. Enlaces FO y MMOO: Asignación a Servicios IOC:

Red de Transmision	Asignador IOC	% Asignado a Telefonía
AGW-SW Fibra Óptica	Throughput de Red	
SW-Ag.MPLS Fibra Óptica	Throughput de Red	
SW-Ag.MPLS Microondas	Throughput de Red	
MPLS-MGW Fibra Óptica	Throughput de Red	
MPLS-MGW Microondas	Throughput de Red	

Las inversiones en Enlace se dimensionan en función de la cobertura geográfica, de forma independiente al uso que hagan de ellos los servicios o la proporción de los mismos, en particular se dimensionan 24 y 48 filamentos, valores que no fueron objetados en IOC. Por ejemplo el costo de un enlace entre una localidad que posee sólo servicios de Telefonía vs el costo de un enlace que sólo presta servicios de Banda Ancha es exactamente el mismo pues su dimensionamiento es en función de la distancia (Kms) y un costo fijo por mt (X USD el metro – 48 filamentos).

Dado lo anterior el criterio de uso no es válido, pues el costo de los enlaces es independiente a su uso, el mejor criterio de asignación en éste caso es utilizar un criterio consistente con el equipamiento aguas abajo, correspondiente a la red de acceso (AGW) el cual a su vez son dimensionados en función de la demanda de servicios por ello deben asignarse en proporción de los servicios de Telefonía Fija y Banda Ancha Fija.

El asignador entre CAPEX y OPEX debe ser consistente, a su vez, para los costos de mantención.

Por otro lado existen localidades rurales (*) con muy baja tasa de cruce de servicios de banda ancha (banda ancha fija / telefonía fija), 0,8% en Año 0, 1,1% en año 5, que totalizan 924 servicios de telefonía fija, pero por su ubicación geográfica alejada implica un alto costo de enlaces, lo anterior implica que para

éstas localidades no puede aplicarse un criterio de Throughput pues el uso es 99% de Telefonía Fija.

(*) xx

4.5. CORE MPLS: Asignación a Servicios IOC:

CORE	Asignador IOC	% Asignado a Telefonía
CORE MPLS equipo	Throughput de Red	
CORE MPLS tarjeta Eth. 10Gb	Throughput de Red	
CORE MPLS edificio+terreno	Throughput de Red	
CORE MPLS clima+energía	Throughput de Red	

Las inversiones en CORE MPLS se dimensionan en función de la cantidad de tarjetas instaladas en los equipos.

- a) Aguas abajo (hacia enlaces SW) se dimensiona en función de la cantidad de equipos SW (10 x 1Gb), lo que determina la cantidad de Tarjetas Ethernet de 1Gb.
- b) Aguas abajo (hacia Agregadores MPLS) se dimensiona en función de la cantidad de Mbps total agregados, lo que dimensiona la cantidad de Tarjetas de 10Gb del CORE MPLS.

En base a su dimensionamiento el CORE MPLS y las tarjetas de 10 Gb pueden asignarse con el Throughput de Red, como asimismo, sus costos de energía y mantención.

Consulta a la Comisión Pericial

Se solicita a la Comisión Pericial que:

- Ratifique que el criterio de asignación de costos por tráfico utilizado por los Ministerios genera subsidios cruzados.
- Solicite los antecedentes de los procesos de Telefónica del Sur, Telefónica del Coyhaique y de GTD Manquehue y Telesat y ratifique que para redes similares, los Ministerios han propuesto los criterios de asignación de costos por servicios, que fue el mismo que la Concesionaria ha utilizado en su Estudio.

- Ratifique que el criterio de asignación de costos por servicios utilizado por la Concesionaria es la más adecuada a la realidad de la empresa y mantiene la coherencia con procesos tarifarios anteriores.
- Ratifique que el criterio de asignación de costos por servicios utilizados por la Concesionaria en los elementos de redes para el diseño de red es el más adecuado para asignar costos.

V.2: Drivers para distribución de costos y gastos

El Estudio presentado por la concesionaria presenta una definición de Drivers para la distribución de los costos y gastos a los servicios respectivos bastante simples y en concordancia y coherencia con estudios tarifarios anteriores. De esta forma, los principales son:

- Identificación clara del activo / concepto de gasto con los servicios de telefonía, Banda ancha o ambos.
- Identificación clara de la función / Cargo con los servicios de Telefonía, Banda Ancha o ambos.
- Costos y gastos comunes a ambos servicios se distribuyeron en base a servicios.

Por el contrario el IOC presentado por los Ministerios presentan una nómina de aproximadamente 60 Drivers distintos, alguno de ellos fácilmente identificables como cantidad de servicios o RGU's y otros tantos (la mayoría) no replicables.

Cabe señalar en este punto que no hemos encontrado en el IOC fundamentación que explique el por qué se modificó o cambió el driver de asignación, con respecto a los estudios anteriores de Telsur, ni tampoco su fórmula de cálculo ni valor base de la mayoría de ellos. Con la información contenida en el IOC, en donde los porcentajes de asignación están en valores no ha sido posible para la concesionaria reproducir su cálculo.

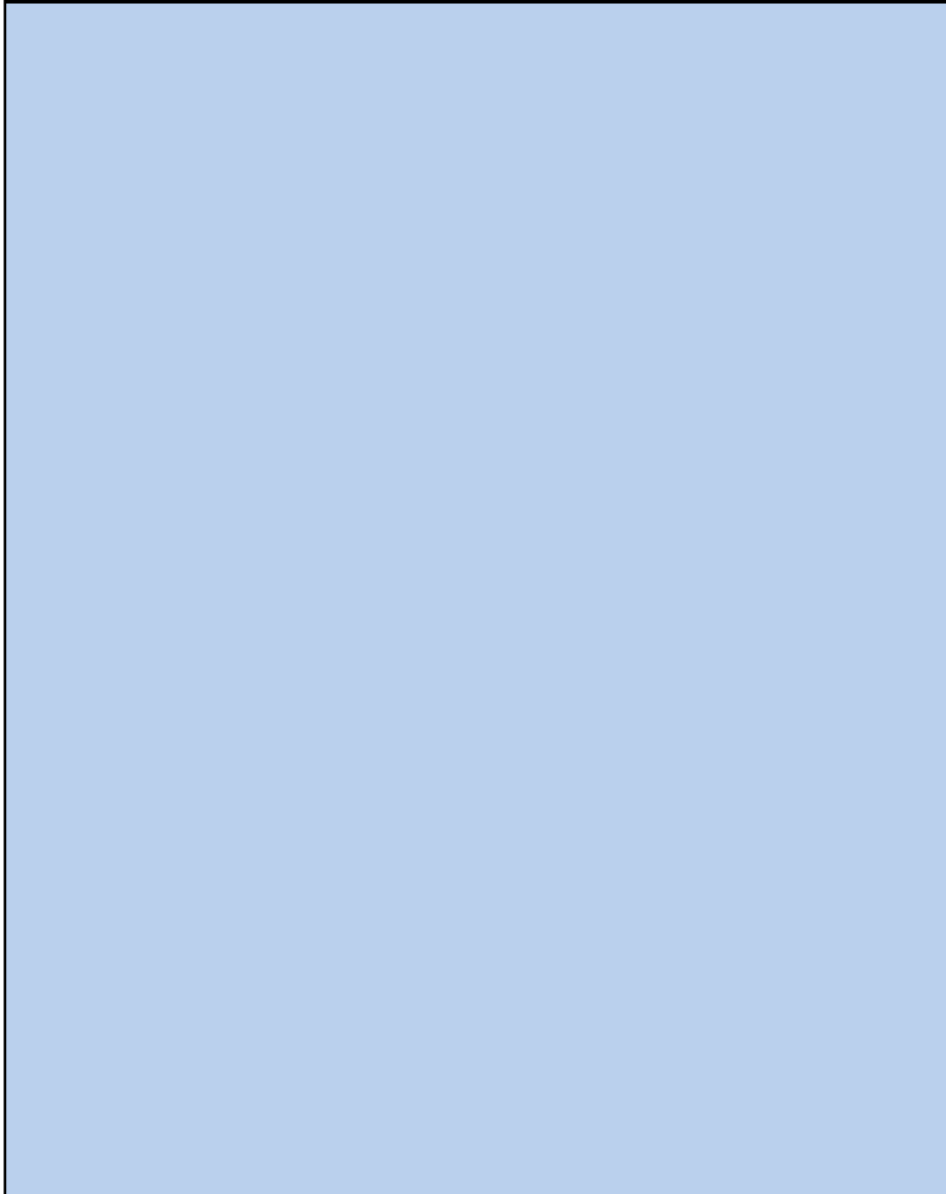
Se presenta como anexo a esta consulta, al final de la fundamentación, la tabla con los drivers de distribución contenidos en el IOC.

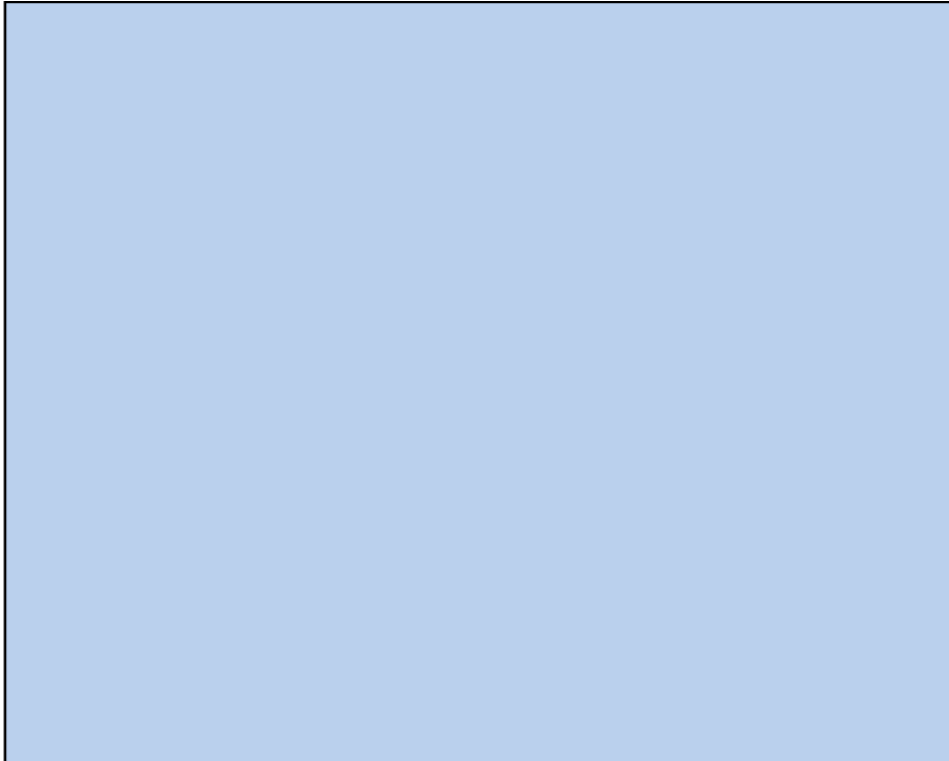
Independiente de que no fue posible replicar el cálculo, algunos de estos driver de asignación son utilizados para asignar costos y gastos bastante claros y nos provocan serias dudas su representatividad de Driver o inductor del costo en cuestión. A modo de ejemplo, el gasto en RRHH de la Subgerencia de Logística dependiente de la Gerencia de Finanzas, son asignados a los servicios con el driver llamado "Activos Totales" que aplica para Telefonía un 36%, para Banda Ancha un 61%, para Televisión un 2% y para móvil el 0,4% restante. En este caso como se ha señalado no fue posible determinar su fórmula de cálculo ni su valor

base, pero creemos que el nombre del driver es sólo una denominación y que nada tiene que ver con la identificación de los activos totales con los tipos de servicios en cuestión, caso contrario sería evidentemente un error.

Otro ejemplo está dado por el Driver denominado “Activos Inmobiliarios” que distribuye un 71% a Banda Ancha y 23% a telefonía (los otros dos servicios incluidos en el IOC no tiene asignación de costo) y es aplicable a gasto de Contribuciones de bienes raíces. La lógica nos indica que este impuesto por un lado debería afectar todos los servicios y que además su distribución de un 71% a banda ancha no tiene fundamento.

(hoja Asigna_RH_IOC celdas– B4 – G83)





Consulta a la Comisión Pericial

Se solicita a la Comisión Pericial que:

- Ratifique la definición de drivers de asignación a los servicios presentados en el Estudio de la Concesionaria manteniendo de esta forma coherencia con los procesos de fijación tarifaria anteriores, o,
- Requiera de parte de los Ministerios una explicación, sustentación y justificación en cuanto a la lógica de los criterios aplicados y las fórmulas de cálculo de todos y cada uno de los criterios de asignación aplicados en el IOC.

Consulta VI: Controversia a Objeción y Contraproposición N°40: Cálculo de las tarifas Definitivas por Período.

Fundamentación

Los Ministerios señalan “Que después del análisis de la información remitida por la Concesionaria, se constata que efectivamente, existen economías de escala...”

La demanda regulada del Estudio de la Concesionaria, no objetado en el IOC (Telefonía Fija y MOU) es decreciente, tal como la telefonía fija a nivel industria, lo anterior implica desarrollar un proyecto de reposición utilizando el Costo Medio de Largo Plazo (CTLP).

La curva de demanda futura para el servicio de telefonía fija es decreciente, pero es cruzada por las curvas de costo marginal de corto y largo plazo, y en consecuencia, la aplicación de tarifas basadas en costo marginal implicará pérdida económica para el operador.

Por otro lado, el hecho que exista una misma infraestructura que permita brindar servicios regulados y no regulados (Red NGN – IP Telefonía fija y Banda Ancha Fija) no justifica de manera alguna que aquellos servicios no regulados subsidien aquellos que por ley son regulados.

El último párrafo de la objeción los Ministerios justifican la aplicación de costo marginal señalando que ésta metodología es coherente, “de acuerdo con lo obrado en procesos tarifarios recientes”.

En telefonía fija los tres procesos recientes han sido:

- VTR: IOC (4 septiembre 2014): en cuarto año se aplica costo marginal.
- Telefónica Chile: IS (11 Junio 2014): en cuarto año se aplica costo marginal.
- CTR: IS (1 Julio 2014): tarifas a costo medio.

Los procesos señalados de Telefónica Chile y VTR, son complementarios al proceso de fijación Móvil, pues ambas empresas son convergentes y operan en Telefonía Fija y Móvil, además su demanda consolidada regulada (Móvil + Fija) es creciente.

Por otra parte el Regulador aplica tarifas a costo medio a CTR que es competidor de Telefónica del Sur en numerosas localidades rurales de la X y XIV Regiones, empresa que al igual que Telefónica del Sur posee demanda decrecientes de servicios regulados.

Consulta a la Comisión Pericial

Se solicita a la Comisión Pericial que:

- Se pronuncie respecto de la consistencia de aplicar tarifas a costo marginal a Telsur y a costo medio a CTR, siendo que ambas enfrentan un mercado rural con demanda de servicios regulados decreciente.
- Se pronuncie respecto a la forma correcta de calcular la tarifa eficiente en condiciones de demanda decreciente de servicios regulados.
- Ratifique que el criterio de aplicar tarifas a costo medio utilizado por la Concesionaria en su Estudio, es el que corresponde a un empresa con demanda de servicios regulados decreciente. Manteniendo la coherencia con procesos anteriores con iguales características de comportamiento de la demanda como lo fue CTR.