

Informe de los Ministerios a las Controversias respecto del Informe de Objeciones y Contraproposiciones de las Tarifas propuestas por la Concesionaria Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A. para los servicios afectos a Fijación Tarifaria, período 2014-2019.



**Gobierno
de Chile**

Introducción


El presente informe de los Ministerios se pronuncia al tenor de lo solicitado por la Concesionaria en cada controversia a la Comisión Pericial, circunscribiéndolo a dichas preguntas y requerimientos, omitiendo todo aquello que no diga estricta relación con las mismas.

Introducción

- Cabe puntualizar con el mayor énfasis, que la competencia de la Comisión Pericial se limita al análisis técnico económico de las Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios conforme lo dispone el artículo 10° del Decreto Supremo N°381, de 1998, de los Ministerios, el que señala en sus incisos primero y tercero lo siguiente:
- *“En la elaboración de sus informes, las comisiones deberán tener presente que **es facultad exclusiva de la Subsecretaría la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones**”.*
- *“Tratándose del informe de la comisión de peritos que se elabore para acompañar la insistencia del concesionario en los valores propuestos, de conformidad al artículo 30° J de la ley, aquél sólo podrá referirse a materias contenidas en las objeciones que hayan efectuado los ministerios, **debiendo considerar únicamente los antecedentes analizados por éstos hasta el momento de pronunciarse**, a través de la Subsecretaría, respecto de las tarifas propuestas. Lo anterior, sin perjuicio de los informes que la comisión decida solicitar a los ministerios a través de la Subsecretaría”.*


Introducción



- Por su parte, las Bases Técnico Económicas del proceso de la Concesionaria en el numeral XII, establecen:
 - *"En caso que la Comisión Pericial desee escuchar los argumentos de las concurrentes en forma presencial, cada una de ellas tendrá derecho a estar presente durante la exposición de la otra. Cabe recalcar, que tal como lo señala el Reglamento para las comisiones de peritos constituidas de conformidad al título V de la Ley N°18.168, el informe de dicha comisión sólo podrá referirse a las materias contenidas en las objeciones de los Ministerios, debiendo sólo considerar los antecedentes tenidos a la vista por éstos para el desarrollo del IOC. **En la línea de lo estipulado en el numeral I, en ningún caso la Concesionaria podrá proporcionar información a la comisión –a través de ningún medio incluyendo las eventuales presentaciones-, que no haya sido incorporada en el Estudio Tarifario.**"*
- 


Introducción

- En este sentido, se encuentran fuera de las materias a cuyo respecto puede emitir opinión la Comisión Pericial, toda discusión relativa a la pertinencia de lo dispuesto en las Bases o la aplicación de disposiciones legales, las que en materia de telecomunicaciones son de exclusiva interpretación de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- Por tanto la Comisión deberá referirse estrictamente a aquellas materias contenidas en el Informe de Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios.



Informe de los Ministerios a las Controversias respecto del
Informe de Objeciones y Contraproposiciones a las Tarifas
propuestas por la Concesionaria Compañía Nacional de
Teléfonos, Telefónica del Sur S.A. para los servicios afectos
a Fijación Tarifaria

Controversia N°1
Organización de Personal de la Empresa Eficiente
Objeción N° 16



Controversia N° 1: Organización de Personal de la Empresa Eficiente

Solicitud de la Concesionaria

- La Concesionaria solicita a la Comisión Pericial lo siguiente:
 - **Consultas N° 1**
 - Que se pronuncie sobre la validez del crecimiento en la dotación contenida en el IOC contrapuesta por los Ministerios de sólo un 1,0%.
 - Que se pronuncie respecto a que el dimensionamiento que mejor se ajusta al tamaño del negocio y niveles de actividad es 18,4% respecto de crecimiento de la dotación propuesta por la Concesionaria para Telefonía y Banda Ancha Fija.
 - **Consultas N° 2**
 - Que ratifique que el Driver LS Masivo 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.
 - Que se pronuncie respecto a que debe existir coherencia entre los drivers de dimensionamiento y los criterios de asignación a servicios.

Controversia N° 1: Organización de Personal de la Empresa Eficiente

Informe de los Ministerios

- Respecto de la primera consulta:
 - En primer lugar es necesario mencionar que la Concesionaria propuso en su Estudio Tarifario (ET) una dotación de personal sin adjuntar ningún antecedente de sustento que permitiese verificar el procedimiento empleado en su construcción.
 - Adicionalmente, no incorporó los Servicios de Televisión de Pago ni Servicios Móviles como indican las Bases Técnico Económicas (BTE).
 - La contraproposición de los Ministerios reemplaza dotaciones propuestas en el ET, reemplazándolas por dotaciones de la empresa real, y luego realiza un ajuste acorde al nivel de servicios y envergadura de la Empresa Eficiente en relación con la empresa real, de acuerdo con la función que cumple cada cargo.

Controversia N° 1: Organización de Personal de la Empresa Eficiente

Informe de los Ministerios

- Continuación :
 - Es importante señalar que la empresa real además presta otros servicios (*carrier*, hosting, seguridad, entre otros).
 - En sus controversias, la Concesionaria afirma que la dotación agregada, específica para los Servicios de Televisión de Pago y Servicios Móviles, es insuficiente para operar estos servicios, sobre la base de una tabla adjunta a sus controversias (Tabla N° 1, pág. 6, además de planilla Excel adjunta) que habría utilizado para obtener las dotaciones propuestas en el Estudio, a partir de la empresa real.
 - Al respecto, la información adjunta a la controversia constituye un antecedente nuevo, que los Ministerios no tuvieron a la vista al momento de analizar la propuesta contenida en el ET.

Controversia N° 1: Organización de Personal de la Empresa Eficiente

Informe de los Ministerios



- Continuación:
 - Adicionalmente, los cargos contenidos en esa tabla no corresponden a los de la empresa real de acuerdo con lo entregado en el Informe de Avance N° 1.
 - En el listado, los cargos para la prestación exclusiva de los Servicios de Televisión de Pago y Servicios Móviles y sus dotaciones, son los mismos que incluyeron los Ministerios en su Contraproposición.
 - Además incorpora una separación entre servicios de la cual se desconoce su fuente.



Controversia N° 1: Organización de Personal de la Empresa Eficiente

Informe de los Ministerios

- Continuación:
 - Como se puede constatar en el IOC, la dotación de personal contrapropuesta incluye personal dedicado a Servicios de Televisión de Pago y Servicios Móviles en forma exclusiva y parcial (lo cual se refleja en las asignaciones).
 - En promedio, un 17% de la dotación total es asignada a los Servicios de Televisión de Pago y Servicios Móviles.
 - Como conclusión, los Ministerios insisten en lo contrapropuesto en su IOC.

Controversia N° 1: Organización de Personal de la Empresa Eficiente


Informe de los Ministerios

- Respecto de la segunda consulta:
 - En relación a los cargos señalados en la tabla N° 7 (excluido el Auxiliar Asistente, puesto que entendemos no tiene relación con el fundamento de la controversia), los Ministerios coinciden con la Concesionaria en el sentido de que las RGU respectivas en cada caso son un mejor driver para realizar la proyección de la dotación variable en el tiempo.
 - Sin embargo, de lo anterior no se puede derivar una regla según la cual el driver de proyección pueda ser obtenido a partir del utilizado para la asignación de servicios. En efecto, son las funciones que cumple cada cargo de la organización las que permiten determinar un driver explicativo del crecimiento de la carga de trabajo y como consecuencia, de la dotación respectiva.

Controversia N° 1: Organización de Personal de la Empresa Eficiente


Informe de los Ministerios

- Continuación:
 - Por otra parte, los Ministerios concuerdan con la Concesionaria en que si la función de un cargo abarca los servicios de Telefonía, Banda Ancha, Televisión y/o Móvil, su criterio de asignación también debe abarcar los servicios correspondientes.
 - Por lo tanto, con la salvedad del criterio de proyección por RGU mencionado al principio, los Ministerios insisten en los criterios contrapropuestos en su IOC



Informe de los Ministerios a las Controversias respecto del
Informe de Objeciones y Contraproposiciones a las Tarifas
propuestas por la Concesionaria Compañía Nacional de
Teléfonos, Telefónica del Sur S.A. para los servicios afectos
a Fijación Tarifaria

Controversia N°2
Indemnización por Años de Servicio
Objeción N°19



Controversia N° 2: Indemnización por Años de Servicio

Solicitud de la Concesionaria

- La Concesionaria solicita a la Comisión Pericial lo siguiente:
 - Que valide que para este caso se deben 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.

Controversia N° 2: Indemnización por Años de Servicio


Informe de los Ministerios

- Esta controversia se refiere al cálculo de costos por concepto de indemnizaciones por años de servicio para el personal desvinculado. Este gasto se modela como una provisión anual, y depende del valor del sueldo de mercado de cada cargo según se ha homologado a la encuesta de remuneraciones.
- La propuesta contenida en el Estudio de la Concesionaria considera que dicha provisión debe calcularse utilizando el 100% de la remuneración bruta. Los Ministerios, por su parte, contrapropusieron un factor en base a información recabada en procesos tarifarios recientes.
- Sin embargo, en la controversia la Concesionaria propone un factor diferente al presentado en su ET e igual a 97,7%.
- Los Ministerios consideran que la última propuesta de la Concesionaria, además de ser extemporánea, presenta los siguientes inconvenientes:
 - Se estima el porcentaje sobre la base de la encuesta general, en circunstancias que para determinar las remuneraciones de la Empresa Eficiente se utiliza la muestra de empresas de tamaño medio-grande.

Controversia N° 2: Indemnización por Años de Servicio


Informe de los Ministerios

- Continuación:
 - Además, se calcula un promedio simple sobre la base de todos los cargos de la encuesta, en lugar de un promedio ponderado sobre la composición de cargos de la Empresa Eficiente.
 - Por otra parte y no menos relevante, el archivo utilizado para determinar la composición de la remuneración bruta contiene errores. En efecto, la suma de las componentes de la remuneración bruta no es igual al total indicado en un 19% de los cargos, por lo que no resulta confiable el uso de la información contenida en dicho archivo.
 - Por último, la Concesionaria considera dentro de los ítems a ser incluidos en la base de cálculo, componentes de la remuneración que se otorgan en forma anual o esporádica, tales como “Renta Variable y Gratificaciones no Garantizadas” o “Comisiones e Incentivos por Ventas”.
- En conclusión, los Ministerios insisten en los criterios contrapropuestos en su IOC.



Informe de los Ministerios a las Controversias respecto del
Informe de Objeciones y Contraproposiciones a las Tarifas
propuestas por la Concesionaria Compañía Nacional de
Teléfonos, Telefónica del Sur S.A. para los servicios afectos
a Fijación Tarifaria

Controversia N°3
Tecnologías de Información
Objeción N°28



Controversia N° 3: Tecnologías de Información

Solicitud de la Concesionaria

- La Concesionaria solicita a la Comisión Pericial lo siguiente:
 - **Consulta N° 1:**
 - Que 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:**
 - Respecto del criterio aplicado por los Ministerios en cuanto a la distribución de la inversión en los 5 años. (...) 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. (...)
 - 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.

Controversia N° 3: Tecnologías de Información

Solicitud de la Concesionaria

- La Concesionaria solicita a la Comisión Pericial lo siguiente:
 - **Consulta N° 2 (continuación):**
 - 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. (...) 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.
 - Respecto de la validez de comparar la dotación de la ER y la dotación de la EE contenido en el driver 2. (...) 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.

Controversia N° 3: Tecnologías de Información

Solicitud de la Concesionaria

- La Concesionaria solicita a la Comisión Pericial lo siguiente:
 - **Consulta N° 2 (continuación):**
 - 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. (...) 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.
 - 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.

Controversia N° 3: Tecnologías de Información

Solicitud de la Concesionaria

- La Concesionaria solicita a la Comisión Pericial lo siguiente:
 - **Consulta N° 2 (continuación):**
 - 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.

Controversia N° 3: Tecnologías de Información

Informe de los Ministerios



- Respecto de la Consulta N° 1:
 - El ET no incluye ningún antecedente de sustento, ni en el texto ni en los adjuntos, que permita deducir lo que se explica en el texto de la controversia presentada por la Concesionaria.
 - En los procesos recientes de fijación tarifaria los sistemas IVR propuestos han constituido un único sistema, no existiendo ejemplos donde la función de redireccionamiento de llamadas se encuentre separada de la función de reclamos o de la auto-atención.
 - Como consecuencia, los Ministerios insisten en los criterios contrapropuestos en su IOC.



Controversia N° 3: Tecnologías de Información

Informe de los Ministerios



- Continuación:
 - Los sistemas propuestos en el ET, de acuerdo con los antecedentes de sustento adjuntos a dicho Estudio Tarifario, fueron cotizados para una empresa de tamaño similar a la real.
 - Además, la Concesionaria en su ET propuso una serie de sistemas como un monto fijo de inversión en el año 0, sin calcular expansiones. Lo anterior aún cuando el tamaño de la Empresa Eficiente no permanece constante en el tiempo.
 - En consecuencia, los Ministerios contrapropusieron la utilización de drivers de crecimiento en base a las funciones y capacidades de cada sistema, de manera de reflejar el crecimiento de la Empresa Eficiente en el quinquenio.



Controversia N° 3: Tecnologías de Información

Informe de los Ministerios



- Continuación:
 - La asociación de drivers a los sistemas se basó en las funciones específicas que desempeñan cada uno de ellos, tal como se mencionó en el IOC.
 - Así, el uso de drivers tales como líneas, empleados, servicios y activos de la Empresa Eficiente recogen la variación entre la capacidad requerida por la Empresa Eficiente y la capacidad de diseño, es decir, la empresa real.



Controversia N° 3: Tecnologías de Información

Informe de los Ministerios



- Respecto de la Consulta N° 2:
 - Por lo anterior resulta adecuado determinar los drivers comparando los niveles entre la empresa real y la Empresa Eficiente. Esto es independiente de que la empresa real no se parezca a la eficiente, siempre y cuando el driver sea el mejor disponible para escalar el valor de inversión correspondiente.
 - Es por ello, que la propuesta de la Concesionaria de utilizar como único driver de crecimiento las RGU totales carece de sentido, toda vez que varios sistemas guardan una mejor relación con otras variables de diseño de la Empresa Eficiente, tales como, empleados, líneas o activos.
 - Como consecuencia, los Ministerios insisten en los criterios contrapropuestos en su IOC.



Gracias.



Gobierno
de Chile

www.gob.cl