OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN RED DE TMC DE COMCEL

1. GENERALIDADES 3
1.1 OBJETO 3
1.2 MARCO REGULATORIO 3
1.3 CONDICIONES GENERALES 4
2. CONDICIONES DE LA INTERCONEXIÓN 5
3. PROCESOS DE FACTURACIÓN, RECAUDO Y TRANSFERENCIA DE SUMAS 8
4. ATENCIÓN DE RECLAMOS 8
5. TERMINACIÓN DEL ACUERDO 9
6. INVIOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES 9
7. COMITÉ MIXTO DE INTERCONEXIÓN 10
8. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS 10
9. MODIFICACIONES AL CONTRATO 12
ANEXO No. 1 - ANEXO TÉCNICO 18
1. PUNTOS DE INTERCONEXIÓN 18
2. PLANES TÉCNICOS 20
2.1 TRANSMISIÓN 20
2.2. SEÑALIZACIÓN 20
2.3. NUMERACIÓN 25
2.4. ENRUTAMIENTO 25
2.5. SINCRONIZACIÓN 25
2.6. TARIFICACIÓN Y TASACIÓN 26
3 REGISTRO Y MEDICIÓN DEL TRÁFICO PARA LIQUIDACIÓN DE LOS CARGOS DE ACCESO 26
4 DISPONIBILIDAD 28
5 DIMENSIONAMIENTO Y GRADO DE SERVICIO 29
6 PARÁMETROS DE GRADO DE SERVICIO 34
7 MANTENIMIENTO 34
8 MEDICIONES DE TRÁFICO 36

9 CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS REDES DEL OPERADOR Y COMCEL 37
9.1. Calidad de servicio sobre tráfico real. 37
9.2. Reclamos de los suscriptores y/o usuarios. 38
9.3. Intercambio de Información. 38
9.4. Mediciones de calidad de servicios adicionales 38
9.5. Acciones 38
10 AUDITORÍAS TÉCNICAS 39
11 ESPACIOS Y ENERGÍA NECESARIOS PARA LA INTERCONEXIÓN 39
12 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS: 40
13 Diagramas de Interconexión de los Sistemas. 40
14. Llamadas de emergencia, operadora, información automatizada para el usuario. 40
ANEXO No. 2 - ANEXO ECONÓMICO FINANCIERO 44
1 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN 44
2 PROCEDIMIENTO DE RECAUDO: 48
3 COSTOS DE FACTURACIÓN Y RECAUDO: 49
4 ATENCIÓN DE RECLAMOS: 49
5 VALOR DE LOS CARGOS DE ACCESO 54
7 COSTOS POR DISPERSION 55
8 TARIFAS PARA EL SUMINISTRO DE INSTALACIONES ESENCIALES Y SUPLEMENTARIAS. 55
9 FRAUDE 57

OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN DIRECTA PARA RED DE TMC DE COMCEL PARA CURSAR TRÁFICO DE VOZ

INTRODUCCIÓN:

Este documento presenta las condiciones mediante las cuales COMUNICACIÓN CELULAR S.A. en lo sucesivo COMCEL, sociedad domiciliada en Bogotá, constituida por la Escritura Pública No. 588 del 14 de Febrero de 1992 de la Notaría Cuarta del Círculo Notarial de Bogotá e identificada con Nit 800.153.993-7 ofrece los mecanismos necesarios para la implementación de la interconexión. La presente oferta aplica para los operadores de servicios de Telecomunicaciones de TPBCL, TPBCLE, TMC, PCS, TPCLD, TRUNKING con interconexión a nivel de central, que requieran interconexión directa de voz con la red de Telefonía Móvil Celular de COMCEL.

Esta oferta es válida para los próximos 15 días calendario siguientes a la fecha de su publicación en la página WEB de COMCEL.

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETO

El presente documento tiene como finalidad definir las condiciones bajo las cuales COMCEL ofrece los mecanismos necesarios para la implementación de interconexión con el fin de cursar voz por la red de Telefonía Móvil Celular. Para este fin pone a disposición del operador solicitante el acceso a sus nodos de interconexión en los sitios descritos en el anexo técnico de la presente oferta.

1.2 MARCO REGULATORIO

El presente documento, así como cualquier relación comercial que se derive del mismo se ajusta al Régimen Unificado de Interconexión Resolución CRC 87 de 1997 compilada en la Resolución CRC 575 de 2002 y de la Resolución CRC 1763 de 2007, así como la normatividad legal vigente al momento de las suscripción de los contratos de concesión para la prestación del servicio de TMC.

1.3 CONDICIONES GENERALES

1.3.1 El operador solicitante deberá asumir el costo de las inversiones y gastos necesarios para interconectar su red con la red de TMC de COMCEL hasta los puntos de interconexión definidos en el Anexo Técnico y registrados en la CRC.

1.3.2 El operador deberá realizar la interconexión bajo los parámetros definidos en el Anexo Técnico, garantizando que no causará daños a la infraestructura de la red de TMC de COMCEL.

1.3.3 El operador deberá pagar a COMCEL oportunamente y en los plazos establecidos en el anexo financiero todos los costos derivados de la interconexión.

1.3.4 COMCEL permitirá a sus usuarios el acceso y uso de la red del Operador Solicitante y en caso de ser aplicable, dependiendo de la naturaleza del servicio, transferirá oportunamente al Operador Solicitante los valores recaudados de sus usuarios por concepto de los servicios prestados por el Operador Solicitante.

1.3.5 El Operador Solicitante permitirá a sus usuarios el acceso y uso de la red de TMC de COMCEL y en caso de ser aplicable, transferirá oportunamente a COMCEL los valores recaudados de sus usuarios por concepto de los servicios prestados por COMCEL.

1.3.6

2. CONDICIONES DE LA INTERCONEXIÓN

2.1 La interconexión directa se realizará de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el Anexo Técnico, que contiene la información relativa entre otros, a los métodos para establecer y mantener la interconexión directa.

2.2 Los puertos de acceso al punto de interconexión serán suministrados por cada operador solicitante en los términos y condiciones señalados en el Anexo Técnico.

2.3 Todos los equipos y circuitos suministrados por las partes son de la exclusiva propiedad de cada operador.

2.4 Los equipos de telecomunicaciones de ambos operadores serán compatibles entre sí y cumplirán con las normas y estándares según lo indicado en el Anexo Técnico y en la Regulación Vigente. Cualquier cambio de equipos, operaciones o servicios que sea necesario para el adecuado funcionamiento de la interconexión, con posterioridad a la instalación y que pueda afectar el sistema, la operación o los servicios de la otra parte, será coordinado con ésta, previa notificación escrita con la suficiente y razonable antelación de acuerdo con lo señalado en el Anexo Técnico.

2.5 El mantenimiento del medio de transmisión de la interconexión, entendiendo por tal los sistemas de cable, radios, fibra óptica, y su conexión a los equipos de transmisión, será efectuado por el propietario del mismo, en los términos y bajo las condiciones definidas en el Anexo Técnico.

2.6 Cualquier solicitud de instalaciones esenciales de acuerdo con la definición de instalación esencial incluida en la regulación, está sujeta a la disponibilidad de COMCEL para prestar cualquiera de estos servicios.

Considerando la responsabilidad que frente al usuario o abonado de su red, tiene el operador solicitante, este último entiende y acepta que bajo dicho principio será de su responsabilidad el control del uso fraudulento, en las llamadas originadas en su red y que terminen en la red TMC de Comcel, por tanto en caso de presentarse cualquier tipo de utilización fraudulenta de la red, el operador solicitante cancelará a COMCEL el 100% del valor de las llamadas que se hayan efectuado bajo esta modalidad de acuerdo con la definición de fraude contenida en el punto 8 del anexo económico y financiero de esta oferta.

2.7 En todos los nodos de interconexión de Comcel, donde existen interconexiones directas, Comcel tiene implementadas medidas de seguridad (control de acceso, verificación, confidencialidad, privacidad, seguridad de comunicación, disponibilidad, etc.), para evitar violaciones de la seguridad, tal y como lo establece la Recomendación UIT – T X.805. El operador solicitante deberá garantizar de la misma forma haber adoptado estas medidas de seguridad en los términos de la Recomendación UIT – T X.805.

2.8 El cronograma de labores o desarrollo de l a interconexión: Para la implementación de la interconexión se deberán llevar a cabo como mínimo las s siguientes actividades:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
Efectuar visita de inspeccion en sitio (Site Survey)	Interesado	5
Implementar transmisión (instalación de medio de transmisión y equipos)	Interesado	Según tiempos establecidos por el Interesado
Realizar pruebas de BER para entrega de la transmisión (48 horas)	Interesado	2
Firma de actas de entrega de transmisión	Ambos	1
Creación de Link de señalización y ruta en las centrales	Ambos	3
Pruebas de protocolo de señalización SSC7 (Q,781, Q782 y Q784)	Ambos	10
Creación de rutas de voz y enrutamiento de series de numeración	Ambos	3
Pruebas de tráfico de voz, enrutamientos, desbordes y verificación de causas de liberación	Ambos	3
Pruebas de tasación y validación de CDR´s en plataformas	Ambos	5
Pruebas de envío de cintas y conciliación	Ambos	5
Puesta en servicio de la ruta de interconexión y pruebas de audio	Ambos	1
Suscripción de acta de inicio de la interconexión operativa	Ambos	1
Inicio de la Interconexión	Ambos	1
TOTAL		**40**

NOTA:
1. Todas las actividades son predecesoras de la anterior y se deben ejecutar en el orden que aquí se estipulan
2. El cronograma se encuentra establecido en dias habiles

2.9 Valores por la provisión de instalaciones esenciales:

Los siguientes son los valores establecidos por COMCEL para la provisión de instalaciones esenciales.

Instalación esencial	Valor
Espacio físico para ubicación de equipos de interconexión.	7 S.M.L.V. por metro cuadrado (mínimo 1 m2, incluye hasta 1Kva)
Area para ubicación de antenas en torres	4 S.M.L.V. por metro cuadrado
Servicio de facturación y recaudo	$1,713.88 + Utilidad (dependiendo del volumen de facturas del operador solicitante) por factura emitida
Servicio de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos	Depende del volumen de reclamos del operador solicitante

3. PROCESOS DE FACTURACIÓN, RECAUDO Y TRANSFERENCIA DE SUMAS

La tarifa de cualquier comunicación originada en la red de otro operador y que termine en la red de TMC de COMCEL será tarificado por COMCEL, y en consecuencia éste determinará la tarifa al usuario que origine las comunicaciones. Teniendo en cuenta el formato, medios electrónicos o magnéticos y los plazos establecidos por el operador solicitante, La Dirección de Interconexión de COMCEL será la responsable de enviar la información para incorporar a la facturación del operador solicitante.

Se exceptúa de lo anterior las comunicaciones que se originen en otro operador de TMC o PCS. En los demás casos, diferentes de TMC o PCS, cada una de las partes efectuará los procesos de tarificación de las llamadas cursadas a través de su red y originadas en la red del otro operador, conforme a las condiciones establecidas en el anexo financiero de la presente oferta. La parte que efectúe la tarificación, suministrará a la otra la información requerida para desarrollar los procesos de facturación y recaudo de las cuentas correspondientes a los abonados que hagan uso de la red del otro operador. En el anexo financiero se especificarán los procedimientos y plazos para efectuar las transferencias de las sumas a que haya lugar.

En relación con las inconsistencias que se presenten durante los procesos de facturación, COMCEL y el Operador Solicitante efectuarán los análisis respectivos dentro del mes siguiente a la presentación de las mismas, con el fin de determinar su reinyección y la responsabilidad de cada operador de no ser posible su reinyección.

El pago de las obligaciones derivadas de la interconexión deberá ser efectuado por el operador solicitante cinco (5) días calendario después de presentada la cuenta de cobro por parte de COMCEL.

4. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Para los casos en que sea COMCEL el que efectúe la facturación al operador solicitante el procedimiento se encuentra descrito en el anexo 1 de este documento. En caso que sea el

operador solicitante el que efectúe la facturación por la prestación del servicio de la red TMC en el anexo financiero se desarrollan los procedimientos para adelantar dicha facturación al igual que atender de forma oportuna y adecuada las reclamaciones que realicen los abonados por concepto de las sumas facturadas a favor de cada operador.

5. TERMINACIÓN DEL ACUERDO DE INTERCONEXIÓN

El acuerdo de interconexión terminará por una o varias de las siguientes causales:

5.1. Por mutuo acuerdo, siempre que no se cause perjuicios a los usuarios, tal y como lo dispone el artículo 4.3.5. de la Resolución CRC 087 de 1997.

5.2. Por imposibilidad de cualquiera de las partes de continuar ejerciendo su objeto social.

5.3. Por la extinción de la calidad de operador de servicios de telecomunicaciones de cualquiera de las partes.

5.4. Por cumplimiento del plazo o de las prórrogas del acuerdo.

5.5. Por hechos que hagan imposible el cumplimiento del acuerdo.

5.6. Por sentencia judicial debidamente ejecutoriada.

6. DECONEXIÓN E INTERRUPCIÓN DE LA INTERCONEXIÓN.

La desconexión e interrupción de la interconexión se hará en los términos establecidos en los artículos 4.3.1. y 4.3.4. de la Resolución CRC 087 de 1997.

6. INVIOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES

Las partes deberán adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para proteger la inviolabilidad de las comunicaciones de los usuarios, en especial las contempladas en la recomendación UIT –T X. 805. Salvo orden judicial de autoridad competente, las partes no podrán permitir por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursen por su red. Las partes responderán por las violaciones de las comunicaciones que les sean imputables, en los términos que establece la ley. Si la violación proviene de un tercero, la

parte en la cual tenga lugar la violación deberá tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las entidades competentes la presunta violación.

7. COMITÉ MIXTO DE INTERCONEXIÓN

Para la administración del contrato, y de conformidad con lo dispuesto por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, se conformará un Comité Mixto de Interconexión (CMI), el cual estará integrado, paritariamente por cuatro (4) representantes de alto nivel, dos (2) de cada una de las partes con sus respectivos suplentes, nombrados por los Representantes Legales, dentro de los quince (15) días siguientes a la firma del contrato, quienes de acuerdo con las competencias que les asigne el contrato, podrán definir u optimizar los procedimientos que se requieran para garantizar la continua y debida ejecución del mismo.

El Comité designará los miembros de los Subcomités Técnico y Financiero - Comercial respectivos, con igual número de delegados de ambas partes.

8. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS

En las diferencias que surjan de la interpretación, ejecución, desarrollo, terminación y liquidación del contrato, las partes buscarán su solución en forma ágil y directa y para el efecto se establece el siguiente procedimiento de solución de controversias:

8.1. En primera instancia los asuntos objeto de diferencia procurarán ser resueltos por el respectivo Comité Mixto de Interconexión. Este Comité queda facultado para que dentro del término de 30 días calendarios, siguientes a su citación, procure solucionar directa y amigablemente, las diferencias derivadas del contrato. Si en el CMI respectivo no hay acuerdo en el término fijado, se pasará a la siguiente instancia.

8.2. Si en la instancia del Comité Mixto de Interconexión no se logra llegar a un acuerdo, las partes acudirán a una segunda instancia conformada por los Representantes Legales de

cada una de las partes, quienes buscarán una solución aceptable al conflicto planteado, dentro de los siguientes diez (10) días calendario, siguientes a la fecha de su citación. Vencida la etapa de segunda instancia cualquiera de las partes podrá acudir a la CRC para que solucione cualquier conflicto que sea de su competencia.

8.3. Si subsisten las diferencias o cuando las diferencias no sean de competencia de la CRC éstas serán resueltas de manera definitiva por un Tribunal de Arbitramento, que se constituirá, deliberará y decidirá de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 2279 de 1989, la Ley 23 de 1991, el Decreto 2651 de 1991, la Ley 446 de 1998 y demás disposiciones concordantes o complementarias o por las que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, de acuerdo con las siguientes reglas: El arbitraje podrá ser desarrollado por uno (1) o tres (3) árbitros de acuerdo con la cuantía de las pretensiones; la designación de los árbitros se hará por mutuo acuerdo y a falta de acuerdo dentro de un término no superior a veinte (20) días, los árbitros serán designados por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá. El arbitraje será adelantado por el centro de conciliación y arbitraje de la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá. El fallo de los árbitros será en derecho. El fallo de los árbitros tendrá los efectos que la ley da a tales laudos. Los árbitros deberán ser abogados titulados.

PARÁGRAFO 1 - Todos los gastos relacionados con este procedimiento serán sufragados por partes iguales por el OPERADOR SOLICITANTE y COMCEL. Si la solución del conflicto se somete a Tribunal de Arbitramento, la parte vencida reembolsará a la otra, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la ejecutoria del laudo, los gastos en que la parte vencedora haya incurrido.

PARÁGRAFO 2 - El proceso de solución de diferencias contemplado en esta cláusula no se aplicará para las obligaciones dinerarias contempladas en documentos que las consagren como claras, expresas y actualmente exigibles y, por tanto, que puedan hacerse efectivas por el procedimiento ejecutivo.

PARÁGRAFO 3 - Mientras se resuelve definitivamente la diferencia presentada, se mantendrá la ejecución del contrato y la prestación del servicio.

9. MODIFICACIONES AL CONTRATO

Las estipulaciones contractuales sólo podrán ser modificadas por los representantes legales de las partes de común acuerdo, mediante actas de modificación bilateral al contrato.

PARÁGRAFO 1 - En el evento de que cualquiera de las partes solicite alguna modificación al contrato, se dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir del requerimiento de modificación, para negociar y suscribir el acta de modificación bilateral que incorpore la modificación solicitada. Salvo lo consagrado en el PARAGRAFO siguiente, la no aceptación de la modificación propuesta, no desencadenará el procedimiento de solución de controversias previsto.

PARÁGRAFO 2 - Cuando las modificaciones se originen en disposiciones de las autoridades regulatorias, que sean de obligatorio cumplimiento, las mismas podrán ser incorporadas al contrato mediante acuerdo que se suscribirá dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la vigencia de tales normas.

PARÁGRAFO 3 - Las obligaciones y derechos que el contrato confiere a cada una de las partes no se entenderán que han sido modificadas o derogadas en virtud de prácticas en contrario durante el curso de su ejecución. Así mismo, la tolerancia de una de las partes ante el incumplimiento de cualquier obligación a cargo de la otra, no se considerará aceptación del hecho tolerado ni como precedente para su repetición.

10. CONCILIACIÓN FINANCIERA

10.1 El operador solicitante y COMCEL se comprometen a realizar las conciliaciones de cuentas por cualquier medio idóneo (fax, correo electrónico, etc.). En el evento en que no sea

posible realizar la conciliación por los medios anteriores, la conciliación se realizará en forma presencial.

10.2 Las conciliaciones se efectuarán a nivel del Subcomité Financiero, en el formato establecido para el efecto, denominado "Conciliaciones Mensuales Operador – COMCEL".

10.3 Las conciliaciones se realizarán mensualmente, por cada período de facturación y formarán parte de la misma todos los valores derivados de la ejecución del contrato, tales como cargos de acceso y uso de red, devoluciones por inconsistencias, valores incobrables, facturación, distribución, recaudo, servicio de PQRs, valores por la provisión de las instalaciones esenciales, servicios adicionales e instalaciones no esenciales, y los demás valores que las partes deban pagarse entre sí en virtud del contrato. Cada parte llevará un control contable y administrativo, con los soportes respectivos para realizar las conciliaciones.

10.4 Al finalizar la conciliación de cada proceso de facturación, se suscribirá un acta de conciliación de cuentas por parte de los funcionarios delegados para conciliar, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el operador haya suministrado la información, para facturar en el medio acordado y dentro del plazo establecido para ello, con los registros de llamadas efectuadas durante el período de consumos correspondiente a cada proceso de facturación. El acta de conciliación y las facturas o cuentas de cobro que para el efecto se emitan, serán el soporte para la transferencia de fondos a favor de quién resulte beneficiado. El acta podrá ser suscrita intercambiando vía fax las hojas firmadas. Los originales deberán ser enviados por correo especializado.

10.5 El valor resultante de cada una de las actas de conciliación de cuentas, será transferido al operador en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de la suscripción del acta de conciliación financiera. El incumplimiento de la transferencia dentro del plazo indicado generará intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la ley.

10.6. Cada una de las partes comunicará por escrito a la otra en un plazo de diez (10) días calendario siguientes a la firma del contrato de interconexión los números de cuenta de cada compañía donde deben consignarse los valores resultantes de las conciliaciones.

11. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato de interconexión será hasta la vigencia del contrato de concesión de COMCEL para la prestación del servicio de TMC.

12. DESARROLLO DE LA INTERCONEXIÓN.

Además de los requisitos establecidos en las normas vigentes para solicitar la interconexión, el operador solicitante se sujetará al siguiente plan con el fin de establecer la interconexión:

12.1 Dimensionamiento de la Interconexión. El operador solicitante deberá suministrar las cifras proyectadas de tráfico, intensidad de tráfico en hora pico (Erlang), tiempo promedio de ocupación de troncal y de conversación (Segundos), y las características típicas (Señalización, sincronización) con el fin de dimensionar la interconexión con una probabilidad de pérdida del 5 por mil (0.5%). En caso de que el tráfico resulte superior, en hora pico, a la proyección presentada por el solicitante, éste se compromete a disponer de la capacidad adicional necesaria para cumplir con el Grado de Servicio establecido, a más tardar en el término de un mes y así se lo informará previamente a COMCEL. Durante el primer año de la operación comercial de la Interconexión el operador solicitante deberá efectuar el dimensionamiento y presentar proyecciones trimestrales de tráfico. En el evento de existir congestión en la red del operador solicitante y dicho tráfico se encuentra dentro de los dimensionamientos proyectados por el operador solicitante, y de existir más de una ruta de interconexión con el operador solicitante, COMCEL está en posibilidad de habilitar los desbordes que considere necesarios, sin incurrir en costos de dispersión a favor del operador solicitante. En el evento en que la congestión se deba a que el operador solicitante no proyectó adecuadamente el dimensionamiento de sus tráficos, y entonces COMCEL deba habilitar desbordes, los costos de dispersión corren por cuenta del operador solicitante.

12.2 Habilitación recursos. Con base en la información de dimensionamiento cada operador habilitará los recursos al interior de su red, de modo que la interconexión cumpla con los parámetros de grado de servicio establecidos en las normas vigentes y en el contrato.

12.3 Ejecución de Pruebas. Una vez se hayan habilitado los recursos necesarios para dar inicio a la interconexión, se efectuarán las pruebas técnicas tomando como base un plan de pruebas, que puede ser acordado entre las áreas técnicas de los operadores.

12.4 Puesta en marcha. En la medida que las áreas técnicas de los operadores otorguen el visto bueno sobre el resultado de las pruebas, se dará inicio al tráfico comercial de voz para cada una de los puntos de interconexión que componen la interconexión entre el operador solicitante y COMCEL.

13. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida, daño, demora o falta de cumplimiento causado por fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con la ley. Si ocurriere un evento de fuerza mayor o caso fortuito, la parte afectada notificará oportunamente a la otra y adelantará todo lo que sea necesario para recuperar la interconexión en el menor tiempo posible.

14. GARANTÍAS

El Operador Solicitante en el momento que se suscriba el contrato de interconexión resultante de la solicitud de interconexión que se realice, se obliga a entregar una garantía real que avale el cumplimiento de todas las obligaciones del contrato. EL valor de la garantía real se calculará para cada caso, dependiendo de la proyección de tráfico del operador solicitante durante el primer año, los costos de instalaciones esenciales y servicios adicionales en que incurra el operador durante el primer año. COMCEL podrá solicitar la modificación de la garantía semestralmente, considerando el estado de los servicios contratados.

Para determinar la cuantía de la garantía se tendrá en cuenta los valores especificados en la siguiente tabla:

Dimensionamiento Inicial (en E1s)	Tráfico esperado Minutos reales	Cargo de acceso por minuto	Valor mensual cargos de acceso	Valor anual cargos de acceso (1)	Valor anual Arrendamiento áreas (2)	Costos de facturación (3)	Atención PQR (4)	Valor total Garantía: (1) + (2) +(3) + (4)
1	300,000	119.73	$ 35,919,000	$ 431,028,000	$ 17,888,400	$ 187,200,000	$ 60,000,000	$ 696,116,400
2	600,000	119.73	$ 71,838,000	$ 862,056,000	$ 35,776,800	$ 374,400,000	$ 60,000,000	$ 1,332,232,800
3	900,000	119.73	$ 107,757,000	$ 1,293,084,000	$ 53,665,200	$ 561,600,000	$ 60,000,000	$ 1,968,349,200
4	1,200,000	119.73	$ 143,676,000	$ 1,724,112,000	$ 71,553,600	$ 748,800,000	$ 60,000,000	$ 2,604,465,600
5	1,500,000	119.73	$ 179,595,000	$ 2,155,140,000	$ 71,553,600	$ 936,000,000	$ 60,000,000	$ 3,222,693,600
6	1,800,000	119.73	$ 215,514,000	$ 2,586,168,000	$ 71,553,600	$ 1,123,200,000	$ 60,000,000	$ 3,840,921,600
7	2,100,000	119.73	$ 251,433,000	$ 3,017,196,000	$ 71,553,600	$ 1,310,400,000	$ 60,000,000	$ 4,459,149,600
8	2,400,000	119.73	$ 287,352,000	$ 3,448,224,000	$ 71,553,600	$ 1,497,600,000	$ 60,000,000	$ 5,077,377,600
9	2,700,000	119.73	$ 323,271,000	$ 3,879,252,000	$ 71,553,600	$ 1,684,800,000	$ 60,000,000	$ 5,695,605,600
10	3,000,000	119.73	$ 359,190,000	$ 4,310,280,000	$ 71,553,600	$ 1,872,000,000	$ 60,000,000	$ 6,313,833,600

15. DEBIDO USO DE LA INTERCONEXIÓN

EL OPERADOR SOLICITANTE se compromete a cursar todas las llamadas que se originen o tengan como destino usuarios de COMCEL a través del contrato de interconexión, por lo tanto, cualquier comunicación originada o terminada en usuarios de la red de COMCEL que haya sido reoriginada en redes fijas y/o móviles y COMCEL cuente con la prueba de reoriginamiento, dará derecho a COMCEL a cobrar al OPERADOR SOLICITANTE una pena de mil (1000) salarios mínimos mensuales vigentes cada vez que se presente tal circunstancia y la desconexión de la interconexión en los términos del artículo 4.3.1. de la Resolución CRC 087 de 1997.

16. CARGOS DE ACCESO DE LA INTERCONEXIÓN

El cobro o pago de los cargos de acceso a los que haya lugar en la interconexión se realizará con base en lo establecido en la Resolución CRC 1763 de 2007 o la norma que modifique, adicione o sustituya.

ANEXO No. 1 - ANEXO TÉCNICO

1. PUNTOS DE INTERCONEXIÓN

Para efectos de interconexión con la red de TMC, COMCEL informa los puntos de presencia a los cuales se deberá conectar el Operador Solicitante, en cada uno de estos puntos de Presencia se encuentran los nodos de interconexión que COMCEL tiene registrados:

PUNTO DE PRESENCIA	Nodos	UBICACIÓN	Medio de transmisión mediante el cual se debe llegar al operador	Capacidad Instalada en E1	Capacidad disponible en E1	Espacio disponible para alojamiento de equipos en salón	Espacio disponible en torre
BUCARAMANGA	MGW01BUC MGW02BUC MGW03BUC	Cll 11 No 15-56, Bucaramanga	Fibra arrendada/ Radio	154	1	2 mts ^ 2	1 mts ^ 2 para h<30m*
PUENTE ARANDA	MGW01ARA MGW03ARA MGW04ARA MGW05ARA MGW06ARA MGW07ARA MGW08ARA MGW09ARA	Calle 16 No. 50-51, Bogotá	Fibra arrendada	489	1	2 mts ^ 2	0 mts ^ 2
FONTIBON	BOGOTA 1 GSM MGW01FON	Calle 29 No. 103-03, Bogotá	Fibra arrendada	160	1	0 mts ^ 2	0 mts ^ 2
PRADO	BOGOTA 4 - GSM PRADO 3 BOGOTÁ 2 - GSM PRADO BOGOTÁ 3 - GSM PRADO 2	Calle 145 No 52-47, Bogotá	Fibra arrendada/ Radio	258	1	1 mts ^ 2	1 mts ^ 2 para h<30m*
TOBERIN	MGW01TOB	Calle 166 # 37-31, Bogotá	Fibra arrendada	88	1	1 mts ^ 2	0 mts ^ 2
VENECIA	MGW01VEN	Cra 68A # 39F-65 sur	Fibra arrendada	36	1	1 mts ^ 2	0 mts ^ 2
NEIVA	MGW01NEI	Carrera 33 No. 21-88 Sur (Via al Caguan). Barrio Manzanares Neiva	Fibra arrendada/ Radio	62	1	0 m2	h<30m
PEREIRA	MGW01PER MGW02PER	Carrera 11 No 37-59, Pereira	Fibra arrendada	160	1	2 mts ^ 2	h<30mts

MEDELLIN	MGW01MED MGW05MED MGW06MED	Cra 55 No 49 – 101, Medellín	Fibra arrendada	316	1	2 mts ^ 2	h<30mts
CALI ACOPI	MGW01CAL MGW03CAL MGW04CAL MSC01CAL	Cra 38 No 11-116, Urbanización Acopi Yumbo (Valle del Cauca)	Fibra arrendada	366	1	2 mts ^ 2	h<30mts
PASTO	MGW01PAS	Calle 12 No 4 – 15 (Barrio Chapal), Pasto	Fibra arrendada	2	1	2 mts ^ 2	h<30mts
BARRANQUILLA	MSC01BAR MGW01BAR MGW02BAR MGW03BAR	Cra 42 f No 90-167, Barranquilla	Fibra arrendada/ Radio	370	371	0 mts ^ 2	5 m en la base de la torre sujeto a cálculo estructural
CARTAGENA	MGW01CAR MGW02CAR MGW03CAR	Avenida Plan Parejo Cra 15 # 29-84 Turbaco	Fibra arrendada/ Radio	18	1	0 mts ^ 2	15 m en la base de la torre sujeto a cálculo estructural
SINCELEJO	MGW01SIN	Calle 38 # 72-96 Diagonal al distrito # 11, Sincelejo	Radio	13	1	2 mts ^ 2	1 mts ^ 2 para h<30m*

Comcel tiene varios puntos de presencia (edificios donde ubica las centrales) en el territorio nacional. Se selecciona al menos un nodo en cada uno de dichos puntos de presencia. Cuando en razón al comportamiento del tráfico de la interconexión y de la capacidad del nodo se deba aumentar la disponibilidad de la interconexión, COMCEL selecciona un segundo nodo en el mismo punto de presencia; siempre y cuando exista capacidad disponible en el segundo nodo.

Las centrales enumeradas anteriormente tienen como función y característica asignada la conmutación.

Las condiciones que ofrece COMCEL para el espacio físico en términos de energía eléctrica, aire acondicionado, aseo y vigilancia son los adecuados para el correcto funcionamiento de los equipos de vinculados a la interconexión entre COMCEL y el operador solicitante.

Instalación y seguridad eléctrica:. El contratista de la transmisión del operador solicitante debe dejar en punta en los PDBs indicados en el TSS, los cables de alimentación. Personal de

Comcel, en ventana de mantenimiento, efectúa la energización de los equipos máximo tres días luego de la entrega del cableado en punta.

Planos esquemáticos y de localización de equipos. En el TSS se levanta plano de piso indicando claramente canalización Transmisión, canalización energía, ubicación equipos. Estos planos se ratifican cuando se firma el acta de aceptación.

2. PLANES TÉCNICOS

Las partes darán cumplimiento a lo establecido en la Regulación Vigente y en especial a los siguientes parámetros:

2.1 TRANSMISIÓN

La interconexión se efectuará utilizando como medio de transmisión fibra óptica ó microondas, dependiendo de la disponibilidad técnica de estos recursos. En cualquiera de estos medios se utilizarán sistemas E1. La interconexión entre las redes del operador y la red de TMC de COMCEL se realizará a través de puertos de 2 Mbps de acuerdo con las recomendaciones G.703, G.711 y G.732 de la UIT-T.

2.2. SEÑALIZACIÓN

La interconexión entre la red del operador solicitante y la red de TMC de COMCEL se realizará utilizando la Norma Nacional de Señalización por Canal Común No.7. Tanto COMCEL como el operador solicitante enviarán como Número A el Número Nacional Significativo de la red en que se origina la comunicación y como Número B el

número marcado por el usuario. El tipo de señalización a utilizar en cada interconexión dependerá de la cantidad de enlaces de interconexión. El operador deberá informar previamente a COMCEL el código de punto de señalización que le ha asignado previamente el ente regulador. En el evento en que se presente transferencia de llamadas, el operador que permita la realización de la transferencia de llamada debe enviar como identificación de número A el número del usuario que programó la transferencia, siempre y cuando el tráfico se haya originado en la red del operador solicitante. En los demás casos siempre se debe enviar como número A el del originante de la comunicación. En el evento en que el operador solicitante que permite la transferencia no envíe el ANI correcto, asumirá la responsabilidad que se derive de cualquier reclamación sobre la facturación por este tipo de llamada.

En el evento en que el operador solicitante coloque mensajes de anuncio a sus usuarios, el operador deberá garantizar que el mensaje sea colocado en banda de tal forma que no genere señal de contestación a la red del otro operador. En caso contrario, se causarán los cobros a que hubiere lugar.

A continuación se presentan los códigos de los puntos de señalización de la red de TMC de COMCEL y la función asociada a cada punto:

Nodo	**Código Servidor**	**Función**
BUCARAMANGA	1FCA/08138 1FCD/08141	PST
PUENTE ARANDA	07DC/02012 07DD/02013 07DE/02014 07E1/02017 07AF/01967 07B4/01972 07B9/01977	PST
FONTIBÓN	07C8/01992	PST

	07BA/01978	
PRADO	07D9/02009 07DA/02010 07DB/02011	PST
TOBERÍN	07BB/01979 07BE/01982	PST
VENECIA	07A7/01959	PST
PEREIRA	1BC4/07108	PST
MEDELLÍN	03C5/0965	PST
CALI ACOPI	0BC7/03015	PST
PASTO	0997/2455	PST
BARRANQUILLA	17C3/06083 17C4/06084 17C1/06081 17E6/06118	PST
SINCELEJO	17D1/06097	PST
CARTAGENA	17DE/06110	PST

Los puntos de transferencia de señalización asociados a cada nodo de interconexión son:

NODO	CÓDIGO SERVIDOR	PTS1	PTS2
BUCARAMANGA	1FCA/08138 1FCD/08141	1FCB/08139 1FCE/08142	1FCC/08140
PUENTE ARANDA	07DC/02012 07DD/02013	23F7/09207(Neiva) 07DF/02015	07E2/02018

	07DE/02014 07E1/02017 07AF/01967 07B4/01972 07B9/01977	07B0/01968 07B1/01969 07B2/01970 07B5/01973 07B8/01976	07E0/02016 07B6/01974 07B7/01975 07AA/01962
FONTIBÓN	07C8/01992 07BA/01978	07C8/01992 07BC/01980	07AC/01964
PRADO	07D9/02009 07DA/02010 07DB/02011	07D9/02009 07DA/02010 07DB/02011	
TOBERÍN	07BB/01979 07BE/01982	07BD/01981 07BF/01983	07A9/01961
VENECIA	07A7/01959	07A8/01960	07A6/01958
PEREIRA	1BC4/07108	1BC5/07109	3047/0BE7
MEDELLÍN	03C5/0965	03C6/0966	03E0/00992
CALI ACOPI	0BC7/03015	0BC8/03016	7110/1BC6
CALI INGENIO	3015/0BC7	0965/03C5	7110/1BC6
PASTO	0997/2455	0998/2456	3015/0BC7
BARRANQUILLA	17C3/06083 17C4/06084 17C1/06081 17E6/06118	17C3/06083 17C5/06085 17DF/06111 17E2/06114	17C3/06083 17E1/06113 17E4/06116 17E7/06119
SINCELEJO	17D1/06097	17D3/06099	
CARTAGENA	17DE/06110	17E0/06112	17E5/06117

Con el fin de implementar la interconexión entre el operador solicitante y COMCEL se efectuará el siguiente protocolo de pruebas (recomendación UIT Q.784 Nivel 4 ISUP):

Número Prueba	**Descripción de la Prueba**

1.	**Supervisión del Circuitos**
1.1	Circuitos no atribuidos
1.2	Reiniciación de circuitos
1.2.1	RSC recibida en un circuito en reposo
1.2.2	RSC enviado en un circuito en reposo
1.2.3	RSC recibida en un circuito bloqueado localmente
1.2.4	RSC recibida en un circuito bloqueado a distancia
1.2.5	Reiniciación de grupo de circuitos recibida
1.2.6	Reiniciación de grupo de circuitos enviada
1.3	Bloqueo de Circuitos
1.3.1.1	CGB y CGU recibidos
1.3.1.2	CGB y CGU enviados
1.3.2.	Bloqueo y Desbloqueo del Circuitos
1.3.2.1	BLO recibida
1.3.2.2	BLO enviada
2.	**Establecimiento de llamada normal – Llamadas vocales ordinarias**
2.1	Selección del circuito bidireccional
2.1.1	IAM enviado por el PS controlador
2.2	Envío de la dirección llamada
2.2.1	Funcionamiento «en bloque»
2.3	Establecimiento de llamada conseguido
2.3.2	Llamada ordinaria (con ACM, CPG y ANM)
2.3.5	Bloqueo y desbloqueo durante una llamada (iniciado)
2.3.6	Bloqueo y desbloqueo durante una llamada (recibido)
3.	**Liberación de llamada normal**
3.1	La parte llamante libera antes de recibir la dirección completa
3.2	La parte llamante libera antes de La recepción de la respuesta
3.3	La parte llamante libera después de la respuesta
3.4	La parte llamada libera después de la respuesta
4. *	**Establecimiento de llamada fracasado**
4.1	Validación de un conjunto de causas de liberación conocidas
5.	**Situación anormal durante una llamada**
5.2.1	T7: esperando un ACM o CON
5.2.2	T9: Esperando un mensaje de respuesta ANM
5.2.3	T1 y T5: no hay recepción de un RLC
7.	Pruebas CLIP, CLIR y desvío a Buzón

*** 4.1**	En este prueba se deben validar las siguientes causas de liberación
	Liberación normal
	Número B ocupado
	Número B no contesta
	Congestión Destino
	Número B no obtenible
	Número B rechaza la llamada

2.3. NUMERACIÓN

Cada parte informará a la otra los rangos de numeración que tiene asignados por el ente regulador. Para mantener actualizadas las bases de datos de cada operador, las partes se comprometen a informar por escrito o por medio electrónico, cualquier modificación y/o adición que se efectúe en el Plan de Numeración asignado, con una antelación de un (1) mes, adjuntando copia del documento con el cual se autoriza por parte del ente regulador el uso de determinada(s) serie(s) de numeración. Las partes se comprometen a habilitar el acceso a los nuevos rangos de numeración en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la solicitud por parte del operador.

2.4. ENRUTAMIENTO

El operador enrutará las llamadas con destino a los rangos de numeración de COMCEL a través de la interconexión directa entre las partes. Igualmente, COMCEL enrutará las llamadas con destino a los rangos de numeración del operador a través de la interconexión directa entre las partes. Por razones de seguridad las partes deberán acordar las rutas de desborde autorizadas para el tráfico cursado entre las partes. Las partes deberán respetar el esquema de enrutamientos establecido por COMCEL, teniendo en cuenta que por ser tráfico celular, la definición del enrutamiento siempre estará a cargo de COMCEL quién informará al operador cualquier modificación sobre el mismo.

2.5. SINCRONIZACIÓN

El operador solicitante deberá realizar la sincronización de su red con la de COMCEL con base en la estructura que para el efecto tenga definida Comcel. El operador solicitante deberá garantizar el sincronismo al interior de su red bien sea por reloj propio o por fuente externa, en cuyo caso deberá indicar a COMCEL la fuente del reloj de sincronismo. El estado de la sincronización de la red se revisará periódicamente por lo menos una vez por semestre mediante pruebas conjuntas que serán definidas por el Subcomité Técnico.

2.6. TARIFICACIÓN Y TASACIÓN

Las partes efectuarán el registro detallado de las llamadas (tasación) a partir del momento en que se reciba la señal de contestación y hasta el recibo de la señal de liberación para el tráfico entrante y saliente. Con base en su registro y en sus procedimientos y políticas comerciales COMCEL realizará la tarificación de las llamadas. La información de tasación será la base para el proceso de conciliación de los cargos de acceso para tráfico entrante y saliente. Las partes se obligan a realizar pruebas del registro de tasación con el objeto de minimizar las inconsistencias por tasación errada. El Subcomité Técnico definirá la frecuencia y los procedimientos de las pruebas periódicas que se deberán ejecutar para garantizar el perfecto funcionamiento de los equipos de tasación de tráfico

3 REGISTRO Y MEDICIÓN DEL TRÁFICO PARA LIQUIDACIÓN DE LOS CARGOS DE ACCESO

3.1. Para registrar las llamadas que se cursen entre la red del operador solicitante y la red de TMC de COMCEL, las partes utilizarán el sistema de registro detallado de llamadas que se encuentre en cada una de sus centrales (AMA, toll ticketing) o el sistema de contador de unidades de tiempo prefijado, accounting rate o sistemas de gestión en particular, generación de CDR´s a partir de información de SS7. El tráfico en minutos reales base para la liquidación de los cargos de acceso y uso entrante y saliente entre las redes, se medirá automáticamente para cada una de las rutas.

3.2. Para dar inicio a la conciliación del tráfico cursado por las rutas de interconexión mediante el procedimiento contemplado, las partes se comprometen a realizar las pruebas de sus sistemas de medición de tráfico con el objeto de sincronizarlos para minimizar las diferencias que se puedan presentar, en un plazo máximo de 15 días a partir de la firma del contrato. En la medida en que se den aceptadas por las partes las pruebas de medición para cada ruta, se iniciará la conciliación del tráfico de esa ruta con el procedimiento descrito.

3.3. El número de minutos correspondiente a las llamadas completadas (desde el momento en que se reciba la señal de contestación y hasta el recibo de la señal de liberación) para tráfico entrante y saliente, se medirá sobre mes calendario (00:00:00 horas del primer día del mes en cuestión hasta las 23:59:59 horas del último día del mismo). Esta información será la base para la conciliación de los cargos de acceso correspondientes.

3.4. La duración de las llamadas se medirá con base en el cargo de acceso que lleguen a pactar las partes.

3.5. En el evento en que se escoja el reconocimiento de los cargos de acceso por capacidad se obviará el procedimiento de conciliación descrito. En este evento las partes deberán acordar por escrito el período de permanencia mínimo y el dimensionamiento de los enlaces con base en lo establecido en la regulación vigente. El operador solicitante deberá llegar a todos los nodos de interconexión registrados o en su defecto, reconocer y pagar el cargo por dispersión o transporte por las llamadas que deban ser transportadas hasta los puntos con los que el operador solicitante no se haya interconectado directamente.

3.6. En el evento que los dos operadores o una de las partes utilice mediciones por accounting rate para efectos de la conciliación de cargos de acceso, las fracciones de minuto se medirán en décimas de minuto.

3.7. La conciliación de los minutos base para la liquidación de los cargos de acceso estará a cargo del Subcomité Técnico y se deberá realizar dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la fecha de finalización del período de consumos, en los sitios acordados entre las partes. Para ello cada parte enviará por e-mail, fax o el medio que determine el Subcomité Técnico, su información soportada de acuerdo al formato que será definido por el Subcomité Técnico dentro de los quince (15) días siguientes a la firma del contrato. En dicho formato se definen los cuatro (4) períodos de recopilación mensuales. En el evento de que exista diferencia sobre las mediciones reportadas semanalmente, se analizará el detalle día a día. Si persiste la diferencia en uno o varios días determinados, se acudirá al detalle sobre el período donde se presentan diferencias. En caso que una de las partes no presente dentro del plazo

indicado la información y archivos correspondientes, bajo las condiciones y dentro del plazo que se acaban de indicar, se tomará como base para la conciliación, los minutos de la parte que los presente debidamente soportados. La conciliación del tráfico cursado constará en acta suscrita por el Subcomité Técnico.

3.8. Si las diferencias en el valor total de los minutos cursados calculados por las partes resultan iguales o inferiores a un 1%, tomando como base para calcular el 1% sobre el mayor valor de minutos presentado, el valor definitivo a pagar será el promedio de los valores medidos por las partes.

3.9. Si las diferencias resultan superiores a un 1%, se conciliará con el menor valor en minutos. La diferencia será analizada por el CMI que dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendario para aclararlas y su resultado será ajustado en la siguiente conciliación. Ambas partes aportarán al CMI los datos y pruebas que la otra parte solicite sobre las condiciones y procedimientos seguidos para efectuar las mediciones.

3.10. Si mediante el procedimiento indicado en los numerales anteriores, el CMI no define la cifra de minutos definitiva a conciliar, dicho valor será establecido mediante un peritaje técnico que se contratará de común acuerdo y será pagado por las partes en igual proporción. Las partes facilitarán el peritaje aportando oportunamente la información que les sea solicitada. El peritaje se contratará dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha en que se venza el plazo estipulado en este numeral.

3.11. En caso de que al vencimiento del plazo previsto en el numeral 3.10, ninguna de las partes haya presentado la información que permita definir la cifra de minutos definitiva, se fijará un plazo adicional de quince (15) días calendario. Vencido este plazo adicional, el CMI definirá dicho valor recurriendo a cifras históricas o a cualquier otro método razonable que acuerde este organismo.

4 DISPONIBILIDAD

La disponibilidad se medirá en términos de porcentaje de tiempo en que la interconexión esté operando normalmente. La disponibilidad mínima de los equipos involucrados en la

interconexión es del 99.99% medida sobre un período mensual; es decir, la suma de los tiempos de caída del sistema que afecten la totalidad de la interconexión, no debe superar 4.5 minutos al mes. Se excluyen de este cálculo de disponibilidad aquellas fallas graves ocasionadas por terceros, aquellas fallas que se puedan catalogar como fuerza mayor y aquellas donde los desbordes habilitados tengan la suficiente capacidad para cursar el tráfico ofrecido con el operador solicitante, respetando los niveles de grado de servicio.

Fórmula para calcular la disponibilidad:

$$\% D = \left(\frac{NO * M * 24 - \sum NFS_i * t_i}{NO * M * 24} \right) * 100$$

Donde:

%D = Disponibilidad Referida en porcentaje
NO = Número de Circuitos operacionales
M = Número de días de prueba
NFSi = Número de circuitos Fuera de Servicio
ti = Tiempo de indisponibilidad por grupo de circuitos fuera de servicio medido en horas

5 DIMENSIONAMIENTO Y GRADO DE SERVICIO

Para la interconexión entre la red de TMC de COMCEL y la red del Operador Solicitante se aplicarán los siguientes principios generales sobre dimensionamiento y grado de servicio:

5.1. COMCEL y el operador dimensionarán las rutas de interconexión de forma mensual, mediante proyecciones de tráfico y dimensionamiento de las interconexiones. Estas proyecciones deben acoger lo dispuesto en la recomendación UIT- E500, específicamente en lo relacionado con: YRV carga elevada medida en períodos de un (1) mes, con un porcentaje de bloqueo (GOS) medio del 0.5%.

5.2. En cuanto a las proyecciones de tráfico, estas son responsabilidad de la parte que preste los servicios que dan lugar a cada tipo de tráfico

5.3. Las proyecciones de tráfico indicadas en el numeral 5.2 serán suministradas por la parte responsable dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes; estas proyecciones darán información sobre los tráficos estimados para cada uno de los próximos seis meses y sobre el dimensionamiento que tendrán las rutas de interconexión que cursarán dichos tráficos.

5.4. La intensidad de tráfico de carga elevada será la que corresponda a la segunda medición de mayor intensidad, luego de excluir los tráficos correspondientes a los días excepcionales (navidad, año nuevo, día de la madre, día del padre, día de la mujer, días en que hayan ocurrido catástrofes o hechos que alteren la normal prestación de los servicios de larga distancia o TMC, días en que ocurran incrementos anormales de tráfico provocados por situaciones especiales no promovidas por las partes y días en que los funcionarios que representan a las partes en el CMI hayan acordado efectuar alguna promoción para estimular un aumento de tráfico). Dentro de los primeros diez (10) días calendario de cada mes, los representantes de las partes al Subcomité Técnico definirán el valor de la intensidad de tráfico de carga elevada medida en cada ruta durante el mes inmediatamente anterior y proyectarán los E1 requeridos para el mes inmediatamente siguiente. El número de enlaces E1 requeridos en una ruta que curse tráfico entrante y/o saliente a la red de COMCEL será aquel que permita cursar la intensidad de tráfico de carga elevada con una ocupación máxima del 80% de la capacidad de tráfico de la ruta de interconexión, calculada para una probabilidad de pérdida menor o igual al 0,5%.

5.5. Cuando en cualquier mes sea superado el índice de bloqueo pactado en el 0.5%, sin exceder el 85% de ocupación de la capacidad de tráfico calculada para dicho porcentaje de pérdida, COMCEL podrá solicitar, la ampliación de las rutas de interconexión al OPERADOR SOLICITANTE, Dicha ampliación se efectuará dentro de los tres (3) días calendarios siguientes a la notificación realizada por COMCEL. En caso que la ocupación de la ruta de interconexión supere el 85% de

ocupación de la capacidad y si el OPERADOR SOLICITANTE no amplía las rutas, EL OPERADOR SOLICITANTE reconocerá y pagará a COMCEL el valor mensual por cada enlace E1 no ampliado que será igual a liquidar cada E1 por el valor de acuerdo con el cargo de acceso máximo por capacidad definido en el artículo 8 de la Resolución CRC- 1763 de 2007 o las normas que la modifiquen y/o adicionen.

5.6. Por la no ampliación total o parcial de los E1 requeridos y/o la demora en las ampliaciones, el OPERADOR SOLICITANTE pagará a COMCEL una penalización por la afectación del servicio e imagen de COMCEL frente a sus usuarios del 80% del valor de cargo de acceso máximo por capacidad definido en el artículo 8 de la Resolución CRC- 1763 de 2007 o las normas que la modifiquen y/o adicionen por cada enlace E1 no ampliado o por la demora en la ampliación.

Las partes acuerdan calcular la ocupación promedio de las rutas de interconexión mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Tráfico de Carga elevada (excluyendo días atípicos)}}{\text{Capacidad de la ruta en Erlangs, calculada para un índice de bloqueo del 0.5\% (para la fecha y hora en que se cursó el tráfico de carga elevada)}} \quad \%$$

Capacidad de la ruta en Erlangs, calculada para un índice de bloqueo del 0.5% (para la fecha y hora en que se cursó el tráfico de carga elevada)

Las demás ampliaciones que requieran las rutas de interconexión, adicionales a las acordadas para cada año, se realizarán teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

Se calcula el porcentaje de ocupación promedio de tráfico de cada una de las rutas de interconexión durante el mes inmediatamente anterior. Dicho porcentaje es la relación existente entre el promedio de tráfico de carga elevada de la norma ITU E500, registrado en el mes; (excluyendo días atípicos) respecto del umbral de capacidad de tráfico calculado pata el 0.5% de grado ofrecido de servicio.

Cuando una ruta registre un porcentaje de ocupación promedio superior al 85% de la capacidad medido de forma mensual, las partes procederán al crecimiento de la misma de tal forma que con la ampliación y teniendo en cuenta una proyección de tráfico a 6 meses, se deje la ruta de interconexión con una ocupación proyectada no mayor al 80%.

El OPERADOR SOLICITANTE acepta realizar las ampliaciones que sean necesarias entre la red del OPERADOR SOLICITANTE y la RTMC de COMCEL, cuando se supere el porcentaje medio de ocupación del 85% de capacidad.

Cuando en las rutas que cursan el tráfico de los servicios prestados por el OPERADOR SOLICITANTE, el número de enlaces E1 existentes resulte superior al número de enlaces E1 calculado de acuerdo con el procedimiento señalado en el numeral 5 de este Anexo , se conservará el número de enlaces E1 existentes a menos que el OPERADOR SOLICITANTE decida reducir las rutas.

Si el OPERADOR SOLICITANTE presenta un requerimiento de disminución de enlaces, se debe tener en cuenta para considerar esta posibilidad las siguientes consideraciones:

a) La ruta debe tener una ocupación de su capacidad menor al 60%, calculada así:

Tráfico de Carga elevada (excluyendo días atípicos)
_____ %

Capacidad de la ruta en Erlangs, calculada para un índice de bloqueo del 0.5% (para la fecha y hora en que se cursó el tráfico de carga elevada)

b) El (los) E1 a desconectar deben haber cumplido el año de permanencia mínima establecido en el anexo financiero que hace parte del presente contrato.

c) Una vez hecha la reducción el OPERADOR SOLICITANTE debe garantizar que las rutas de interconexión queden dimensionadas para garantizar un grado de ocupación no mayor del 80% para los próximos seis meses.

Los costos de interconexión que serán asumidos por el OPERADOR SOLICITANTE serán el valor de los elementos, dispositivos y equipos que se requieran para conectar sus nodos de interconexión a los edificios donde se encuentran los Nodos de Interconexión de las redes de las partes. Los costos deben asumidos hasta la interconexión al DDF lado calle del nodo de interconexión de COMCEL.

PARAGRAFO: Para la remuneración de los cargos de acceso, el OPERADOR SOLICITANTE debe ceñirse a lo establecido en el anexo financiero.

La interconexión entre la red del OPERADOR SOLICITANTE y la RTMC de COMCEL se realizará a través de puntos físicos de interconexión, utilizando puertos de 2048 Kbps y/o de mayor jerarquía, dependiendo del desarrollo de la tecnología y la conveniencia de las partes. Las señales que se cursen a través del medio de interconexión deberán cumplir con las siguientes características:

a) Las especificadas en la recomendación G.703 de la UIT; b) La codificación de señal se realizará de conformidad con la recomendación G.711 de la UIT y se usará Ley A; c) La multiplexación se efectuará de conformidad con la recomendación G.732 de la UIT para velocidades nominales de 2048 Kbps.

5.7. Para las ampliaciones, las partes acordarán la manera como serán provistos los terminales digitales de conmutación para dar cumplimiento a las ampliaciones requeridas dentro de los plazos establecidos.

5.8. Será responsabilidad del Subcomité Técnico definir las personas responsables por cada empresa para llevar a cabo las labores de dimensionamiento.

6 PARÁMETROS DE GRADO DE SERVICIO

Los indicadores generales de Grado de Servicio que se ofrecen en la red de TMC de COMCEL y la red del operador solicitante en ausencia de averías en la red de interconexión y en el equipo de conmutación, se enmarcan dentro de los niveles establecidos en los Planes Técnicos Básicos expedidos por la autoridad competente, en los contratos de concesión de TMC suscritos entre COMCEL y el Ministerio de Comunicaciones, en lo no establecido en estos se aplican las recomendaciones de la UIT-T en lo relativo a las tentativas de llamadas eficaces, bloqueo medio durante la hora cargada y demás consideraciones relativas al Grado de Servicio. En el caso de ausencia de averías se establece un valor de pérdida técnica en la interconexión directa de 5 por cada mil llamadas. La periodicidad de las pruebas para determinar el Grado de Servicio de la interconexión será al menos cada dos meses y corresponderá a los ciclos de medición que para este fin acuerde el Subcomité Técnico. Para garantizar un buen grado de servicio en el sistema de conexión entre las redes, la pérdida de llamada (congestión de tiempo) en hora pico no excederá del 5 por mil (0.5%), tanto en tráfico entrante como en saliente.

7 MANTENIMIENTO

La operación y mantenimiento de los sistemas de interconexión desde la central del operador solicitante hasta el punto de interconexión serán a cargo del operador solicitante. En caso de ocurrir cualquier falla en estos sistemas de transmisión, la parte encargada del mantenimiento comunicará de inmediato a la otra la ocurrencia del mismo y el tiempo necesario para la puesta en funcionamiento normal. En caso de situaciones contingentes que afecten la interconexión, las partes tomarán acciones tendientes a facilitar la recuperación del servicio en el menor tiempo posible con una atención las 24 horas del día los 365 días del año.

Debe efectuarse tanto mantenimiento preventivo como correctivo; el mantenimiento preventivo de los elementos de la interconexión será acordado y programado por las partes.

Para labores de mantenimiento e instalación, las partes permitirán el acceso al personal previa y mutuamente autorizado, las 24 horas del día los 365 días del año cuando ello sea posible, o en caso contrario, dentro del horario laboral, a los sitios ubicados en predios del operador en donde existan equipos de interconexión de su propiedad. Si no es posible el acceso inmediato, éste se garantizará dentro de las 12 horas hábiles siguientes. El CMI definirá los plazos y condiciones de este acceso cuando se trate de días no hábiles o cuando se presenten situaciones anormales como los casos de fuerza mayor u otras que impidan el acceso.

En caso de situaciones de contingencia, las partes a través del Subcomité Técnico de Interconexión podrán adoptar un esquema de enrutamiento alternativo a través de los otros nodos con los cuales existe interconexión. Cada una de las partes deberá informar al área de facturación de su empresa, las medidas tomadas con el fin de que no se generen traumatismos en la facturación o en la información hacia los usuarios.

El ingreso del personal de mantenimiento a las respectivas áreas donde están ubicados los puntos de interconexión, se hará siguiendo las normas de seguridad que COMCEL tenga establecidas. En caso de requerirse el ingreso de funcionarios del operador a las instalaciones de COMCEL, éstos funcionarios se deberán sujetar a los reglamentos de COMCEL, en cuanto a seguridad y control de personal para el ingreso a dichas instalaciones, comprometiéndose a suministrar oficialmente los nombres de dichos funcionarios y mantenerlos actualizados. Dichas normas se refieren a autorizaciones de ingreso de personal, identificación apropiada, coordinación con turnos de emergencia en horas no hábiles, ingreso exclusivo a áreas previamente asignadas, observación de normas de seguridad industrial, entre otras. Las partes podrán tomar las medidas requeridas para proveer la seguridad de los equipos de su propiedad que se ubiquen en inmuebles de la otra, de común acuerdo con ésta.

A fin de coordinar eficientemente estas labores de operación y mantenimiento, las partes mantendrán actualizada la siguiente información directamente relacionada con la interconexión:

- **Planos Esquemáticos** donde se consignen todos los datos sobre las características generales de los equipos y medios de transmisión para la interconexión, entre ellas la numeración de los cables, el tipo de regletas donde están conectados los equipos, y la ubicación de estas regletas en los distribuidores digitales (DDF).

- **Planos de Localización** que describan la ubicación física de los equipos de transmisión para la interconexión. La parte a quien corresponda efectuar la operación y el mantenimiento preparará por primera vez esta información en un sentido total, y la mantendrá debidamente actualizada.

Cada parte informará a la otra, con una antelación no inferior a diez (10) días, cualquier modificación técnica que se disponga a efectuar en los equipos para la interconexión. El Subcomité Técnico de Interconexión acordará aquellos cambios que modifiquen el dimensionamiento, las características de la interconexión, o los cambios de ubicación física de los equipos de una de las partes que se encuentren localizados en las instalaciones de la otra parte. El Subcomité Técnico de Interconexión acordará los procedimientos que se seguirán para el reporte y solución de fallas en la interconexión, y para coordinar las tareas de operación y mantenimiento de la interconexión.

8 MEDICIONES DE TRÁFICO

Las partes tomarán mediciones de tráfico mensual, las 24 horas del día, durante todo el mes, sobre las rutas de interconexión. Con dicha información se generarán los perfiles de tráfico en hora pico teniendo en cuenta los valores más altos del período, de acuerdo con los criterios definidos del Subcomité Técnico.

Los reportes deberán incluir adicionalmente información sobre el comportamiento de la duración media de llamada, respecto del valor típico para el período evaluado. Estos informes se intercambiarán y se analizarán en el Subcomité Técnico a fin de gestionar las soluciones pertinentes.

9 CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS REDES DEL OPERADOR Y COMCEL

El valor de los índices de calidad del servicio en la red de COMCEL y en la red del operador**,** asociados al tráfico ofrecido entre dichas redes, será igual al valor de los índices de calidad que el operador y COMCEL se ofrezcan así mismos o a otros operadores.

Para efectos de lograr una interconexión con altos niveles de calidad del servicio, las partes de manera concertada y a través del Subcomité Técnico, intercambiarán información y en caso de que amerite, gestionarán las soluciones que sean necesarias relacionadas con los siguientes aspectos:

9.1. Calidad de servicio sobre tráfico real.

El operador solicitante y COMCEL mensualmente, tomarán muestras de tamaño representativo del tráfico cursado en ambas direcciones entre las redes, utilizando para tal fin las herramientas disponibles en los nodos de interconexión. Las muestras se tomarán, por destino, en hora pico durante los días hábiles. Dicha información será presentada mensualmente, teniendo en cuenta los siguientes aspectos, para lo cual el 100% de las llamadas de las muestras se clasificarán en cantidad y porcentaje de llamadas como sigue:

- Contestadas (ASR)
- Abonado B ocupado
- Abonado B no contesta
- Congestión interna
- Congestión externa
- Fallas Técnicas
- Otros eventos

A juicio del Subcomité Técnico se podrán incluir otros parámetros que se consideren relevantes para la evaluación de la calidad del servicio así como otros períodos de medida.

9.2. Reclamos de los suscriptores y/o usuarios.

El operador solicitante y COMCEL tendrán en cuenta para la gestión de la calidad del servicio la información recolectada de reclamaciones de los suscriptores y/o usuarios, dentro del período a evaluar, relacionada con problemas técnicos de la interconexión, la cual se analizará en el Subcomité Técnico, a fin de gestionar las soluciones pertinentes.

9.3. Intercambio de Información.

Cada parte suministrará a la otra mensualmente, la información requerida para el óptimo funcionamiento de la interconexión entre las redes, tales como estadísticas de tráfico y calidad del servicio referido a las rutas de interconexión.

9.4. Mediciones de calidad de servicios adicionales

El operador solicitante y COMCEL, presentarán informes de calidad del servicio obtenidos a partir de la medición directa y en tiempo real del tráfico de la red de señalización No. 7 entre las dos redes, empleando los valores de causa de liberación de llamada tomados de las recomendaciones de la UIT-T, con el objeto de lograr una mejor comprensión de los ítem de falla técnica y de establecer las acciones que permitan adoptar las medidas correctivas en una y otra red para el mejoramiento de la calidad del servicio.

9.5. Acciones

En cualquier caso, siempre que se presente degradación en la calidad del servicio, se debe establecer contacto directo entre las partes con el fin de tomar las medidas correctivas necesarias. Las partes aceptan hacer mediciones conjuntas de calidad del

servicio y a producir informes conjuntos con el objetivo de dar una solución a la mayor brevedad según los problemas detectados. En el evento en que no exista acuerdo entre las partes se recurrirá al mecanismo de solución de conflictos establecido.

10 AUDITORÍAS TÉCNICAS

En caso de presentarse diferencias en asuntos de carácter técnico, que no puedan ser resueltos por las partes, o en caso de que una de las partes considere indispensable verificar el cumplimiento que la otra parte esté dando a lo establecido en este Anexo, cualquiera de las partes podrá solicitar el desarrollo de auditorías técnicas. Estas auditorías serán efectuadas por reconocidos peritos en la materia y los gastos que demanden serán cubiertos por la parte solicitante. El CMI definirá el procedimiento y los requisitos a los que se someterán las auditorias técnicas.

Si luego de efectuada la auditoría persisten las diferencias sobre los aspectos arriba mencionados, se recurrirá al mecanismo de solución de conflictos planteado.

11 ESPACIOS Y ENERGÍA NECESARIOS PARA LA INTERCONEXIÓN

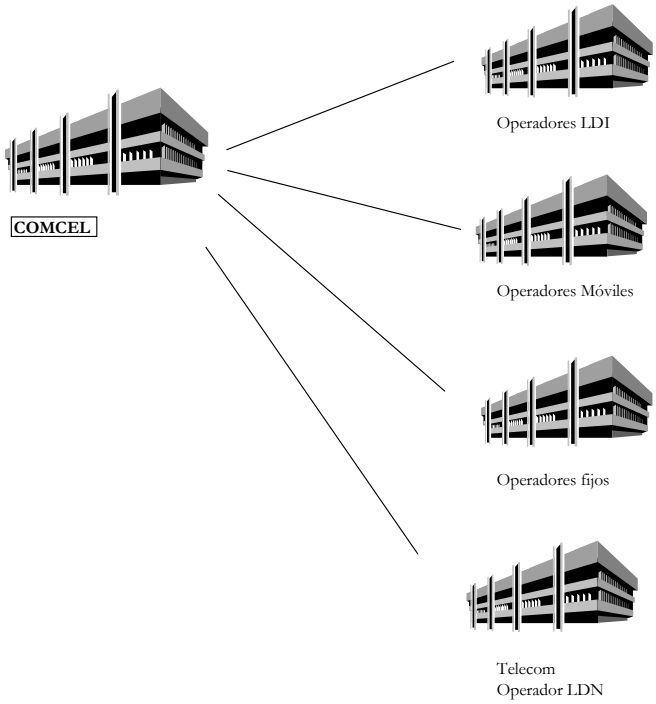
Cuando para efectos de la interconexión sea necesario que la ubicación de los equipos del operador solicitante se efectúe en los salones de equipos de COMCEL o torres, siempre y cuando exista disponibilidad y se garantice el espacio necesario para el crecimiento de COMCEL, COMCEL brindará las facilidades para su ubicación y alimentación eléctrica AC y/o DC., previa cancelación de los valores que se cobren por estos servicios.

La parte que instala los equipos se compromete a dar cumplimiento a las normas técnicas sobre instalación, seguridad eléctrica, protecciones contra descargas, tierras y demás procedimientos que ayuden a conservar las instalaciones propias de COMCEL. Para estos efectos, COMCEL suministrará al operador solicitante las normas definidas para este tipo de instalaciones.

12 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS:

Para el caso de puesta en servicio de nuevas interconexiones, el CMI acordará el cronograma definitivo de ejecución de las actividades técnicas requeridas para poner en funcionamiento la interconexión entre las redes de las partes.

13 Diagramas de Interconexión de los Sistemas.



14. Llamadas de emergencia, operadora, información automatizada para el usuario.

Los números 1XY de información (108) y reclamos (124) deberán ser habilitados por el operador solicitante bajo las condiciones que estipula la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, a su vez el operador solicitante informará de los códigos o numeración 1XY a ser habilitados en la red de COMCEL, previo acuerdo económico entre las partes.

COMCEL brindará acceso a los servicios asociados a los números 1XY de acuerdo con el decreto 025 de 2002 y las normas que lo complementen, adicionen o modifiquen.

El operador solicitante deberá enviar proyecciones de tráfico para los servicios indicados anteriormente, de acuerdo con lo señalado en el punto 12 de la parte general de la OBI "Desarrollo de la Interconexión y Garantías".

15. Procedimiento para detectar y reparar averías

Con el objetivo de detectar y reparar averías, Comcel se apoya en su Centro de gestión en donde se realizan las funciones de Gestión de Falla y Gestión de Desempeño. Una vez detectado el mal funcionamiento del recurso de interconexión, de acuerdo con la severidad del impacto, se procede a informar al grupo de atención de emergencias. De acuerdo con la ubicación y complejidad de la falla, se realiza el reemplazo del repuesto o ajuste del componente afectado. Los tiempos de respuesta están acordes con la disponibilidad ofrecida en la interconexión contratada. Los indicadores de detección y reparación de averías se miden a partir de las alarmas que entrega el Centro de Gestión.

La Interconexión involucra un componente de Conmutación y otro de Trasmisión. Las entidades funcionales del subsistema de conmutación, se componen de los Media Gateways (MGWs), quienes desarrollan funciones de conexión y transcodificación y los servidores de conmutación (MSS – Mobile Switch Servers), quienes determinan los enrutamientos de las llamadas y generar los registros de tasación. Estos elementos son redundantes en sus unidades de procesamiento y demás componentes centrales. En caso de falla de alguna de estas unidades, la redundancia permite conservar el servicio, hasta que se reemplace el hardware en falla, en la siguiente ventana de mantenimiento programada, generalmente en horario nocturno.

Respecto al sistema de trasmisión, este se compone del medio de trasmisión como tal (fibra óptica o microondas) y los transmisores / receptores que incluyen las interfases que se interconectan con el sistema de conmutación. El Operador que solicita la Interconexión tiene la responsabilidad de instalar y operar el sistema de trasmisión en su totalidad. El operador

responsable por la OBI, proporciona los recursos físicos, tales como la energía, el espacio y la temperatura ambiente, que garanticen que estos componentes funcionen con la disponibilidad adecuada.

De acuerdo con esto, los componentes críticos, son la energía AC, la Energía DC y el aire acondicionado. En el caso de la energía AC, las centrales de Conmutación están instaladas en edificios con energía comercial instalada de acuerdo con el estándar del Reglamento Técnico para Instalaciones Eléctricas (RETIE), impuesto por el Ministerio de Minas y Energía de la República de Colombia. Las edificaciones cuentan con dos motogeneradores que operaran con transferencia eléctrica automática, que actúa en caso de falla. Además, se cuenta con baterías que respaldan el suministro de los equipos durante un tiempo superior de seis (6) horas.

En apoyo a los mecanismos anteriormente expuestos, Comcel tiene un centro de Gestión que funciona las 24 horas del día durante los 7 días de la semana. Los diferentes elementos de red generan alarmas, las cuales son monitoreadas y solucionadas, de acuerdo con su criticidad. Adicionalmente, se tienen sensores externos que miden la temperatura del ambiente y las fallas de suministro AC o DC.

Dado el caso que se presente alguna alarma, esta es visualizada en el centro de Gestión y se ejecuta un procedimiento de escalamiento al interior de la Dirección de Operación y Mantenimiento. El tiempo de respuesta se expone en la siguiente tabla:

Nivel de Servicio		**HORARIO**		
Soporte Técnico	**Atención en el NOC para Casos de Emergencia**	7 x 24		
	Componente del Proceso	**Clasificación del Problema**		
	Horario Disponible para el Soporte (Soporte Telefónico)	**Crítico**	**Mayor**	**Menor**
	Servicio de Emergencia	7 x 24	5 x 8	5 x 8
	Tiempo de Respuesta desde la Notificación	< 15 minutos	—	—

	Tiempo de Restablecimiento desde la notificación	< 6 horas	< 60 minutos	< 180 minutos

16. Plazos para completar facilidades necesarias para la interconexión

COMCEL dispone de un plazo no inferior a 6 meses para completar las facilidades necesarias para habilitar la interconexión teniendo en cuenta los requerimientos del operador solicitante.

17. Procedimientos para intercambiar información referente a los cambios en la red que afecten a las partes interconectadas.

Se efectuará periódicamente el cruce de información entre las partes, a través del Subcomité Técnico de Interconexión quien evaluará las condiciones de la interconexión, degradación o mejora del grado y la calidad de servicio de acuerdo con los programas de pruebas realizados por cada parte y con las mediciones de tráfico realizadas.

Las partes se comprometen a informar los cambios que afecten la interconexión con mínimo 8 días hábiles de antelación. Esta información se hará a los correos definidos por el Subcomité Técnico de Interconexión. Si transcurridos dos (2) días hábiles luego de su envió no se ha recibido respuesta, se entenderá que la otra parte esta de acuerdo con los trabajos.

ANEXO No. 2 - ANEXO ECONÓMICO FINANCIERO

1 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

a. Facturación a cargo de COMCEL de servicios de Telecomunicaciones del operador Solicitante:

A continuación se detalla el procedimiento que debe seguir el operador solicitante para el reporte de la información a facturar los servicios de TMC, de titularidad de COMCEL:

- Con base en el cronograma de facturación establecido por COMCEL, el operador solicitante deberá remitir la información detallada de los consumos efectuados por los abonados móviles de COMCEL durante el período señalado en el cronograma. En el evento en que el operador envíe la información después de la fecha límite establecida por COMCEL, COMCEL procederá a incluir la información para facturación al siguiente corte de facturación.

- COMCEL efectuará la validación de la información suministrada por el operador e informará al operador el resultado de esta validación, entregando los soportes de rechazos y/o inconsistencias presentadas en la validación.

- COMCEL incorporará en la factura a sus clientes los valores que se causen por concepto de las llamadas que los abonados de su red originen hacia la red del operador.

- **Plazo para envío de información**: Dentro de los cinco (5) primeros días calendario del mes siguiente al período de consumo a facturar, el operador suministrará a COMCEL la información que ésta requiere para facturar las llamadas cursadas a través de la red de COMCEL. De no recibir COMCEL dicha información en el plazo establecido, este periodo de consumo será incluido en el proceso de facturación del mes siguiente. COMCEL solo recibirá para incluir en su proceso de facturación la información de los consumos efectuados

por los usuarios dentro de los 90 días hábiles anteriores a la fecha de remisión de los medios de facturación. Los consumos efectuados que no sean enviados dentro del período anteriormente descrito no serán facturados por COMCEL a sus usuarios y COMCEL no asumirá ninguna responsabilidad por la no facturación de los mismos.

- **Formatos y medios de facturación**: El operador acepta adoptar el sistema de facturación que a la firma del contrato tiene en aplicación COMCEL. En todo caso, se acogerá a la programación de facturación, los ciclos o etapas y los formatos que tenga establecidos COMCEL o a sus modificaciones siempre y cuando las mismas no excedan los plazos de transferencia del recaudo acordados en este contrato.

COMCEL suministrará al operador el formato en que el operador deberá entregar a COMCEL la información que éste requiere para facturar las llamadas cursadas a través de la red de COMCEL; en el evento que este formato se llegare a modificar, COMCEL informará al operador con una antelación de treinta (30) días hábiles a su aplicación.

b. Facturación a cargo del operador Solicitante del servicio de TMC de COMCEL:

1. Tasación y tarificación: COMCEL desarrollará los procesos de tasación y tarificación de las sumas a su favor que causen todas las llamadas originadas en la red del Operador Solicitante con destino a la red de TMC de COMCEL. COMCEL suministrará al operador solicitante la información que ésta requiera para desarrollar los procesos de facturación, distribución y recaudo de las cuentas correspondientes a los abonados del operador solicitante.

2. Plazo para envío de información: La información para facturación deberá ser entregada por COMCEL a Operador Solicitante por períodos mensuales a más tardar el día veinticinco (25) de cada mes. Si el día 25 de un mes no es hábil, la información se deberá entregar a más tardar el día hábil inmediatamente anterior.

3. Formatos y medios de facturación: COMCEL adoptará el sistema de facturación que a la firma del contrato tenga en aplicación el Operador Solicitante. En todo caso, se acogerá a la programación de facturación, los ciclos o etapas y los formatos que tenga establecidos el Operador Solicitante o a sus modificaciones siempre y cuando las mismas no excedan los plazos de transferencia del recaudo acordados entre las partes.

El Operador Solicitante suministrará a COMCEL el formato en que COMCEL deberá entregar al operador solicitante la información que éste requiere para facturar las llamadas cursadas a través de la red de COMCEL; en el evento que este formato se llegare a modificar, el Operador Solicitante informará a COMCEL con una antelación de treinta (30) días a su aplicación.

4. Informes de facturación y Tráfico: Dentro de los cuarenta (40) días siguientes a la fecha establecida en este anexo para la entrega por parte de COMCEL de la información requerida para facturar, el Operador Solicitante remitirá a COMCEL un informe de facturación diligenciado en el formato denominado "Informe de Facturación", en el que se incluirá como mínimo la información relativa a registros, duración y valor de las llamadas y número de facturas emitidas, con base en la información suministrada por COMCEL y la lectura efectuada por Operador Solicitante del respectivo período de consumo. Igualmente, se consignarán en este informe los registros de las inconsistencias que resultaron en el correspondiente proceso de facturación con sus respectivos soportes. Dentro de este mismo término, para efectos del reconocimiento de los cargos de acceso que deban ser pagados por COMCEL al Operador Solicitante por el tráfico cursado entre las redes de ambos operadores, Operador Solicitante remitirá a COMCEL la información correspondiente al tráfico entrante y saliente que se cursó por la interconexión directa, durante el correspondiente período de consumo. Así mismo COMCEL suministrará dentro del mismo término la misma información y con las mismas características a Operador Solicitante.

5. Inconsistencias: Las inconsistencias comprenden entre otras:

1. Los registros que no fueron facturados por no corresponder a series de Operador Solicitante.
2. Los registros que no pueden ser facturados por la no actualización de series telefónicas del Operador Solicitante en el sistema de COMCEL, con posterioridad al envío de dichas series por parte de Operador Solicitante.
3. Los registros que se enviaron duplicados.
4. Los registros con una antigüedad igual o mayor de seis (6) meses.
5. Teléfonos libres que registran marcaciones:
   - Números que no se encuentran activos en la base de datos de facturación.
   - Llamadas efectuadas después de la fecha de retiro del teléfono.
   - Llamadas efectuadas antes de la fecha de instalación del teléfono
   - Llamadas efectuadas desde teléfonos suspendidos provisionalmente
6. Llamadas efectuadas desde teléfonos públicos locales que no tengan acceso a celular.
7. Los registros que no pueden ser facturados por la no actualización de series telefónicas en el sistema de facturación de COMCEL, por no enviar Operador Solicitante la información con dichas series, como mínimo treinta días (30) días antes de la vigencia.
8. Los registros correspondientes a llamadas generadas en operadores diferentes al Operador Solicitante y que ingresan por la interconexión existente entre Operador Solicitante y COMCEL.

Las inconsistencias resultantes en el correspondiente período de facturación, serán remitidas en el "Informe de Facturación" que el Operador Solicitante debe entregar a COMCEL de conformidad con lo establecido en esta cláusula. COMCEL y el Operador Solicitante analizarán dichas inconsistencias y COMCEL reenviará a Operador Solicitante la información de las inconsistencias depuradas de forma tal que puedan ser recicladas en el proceso de facturación que se realice inmediatamente después de su recepción.

Las inconsistencias que son susceptibles de recuperación por parte de Operador Solicitante, serán recicladas hasta por tres (3) veces. En cualquier caso de no ser posible su facturación, serán asumidas por la parte que las ocasione.

Las inconsistencias correspondientes a los numerales 1 al 4 inclusive, dado que no es posible incluirlas en el proceso de facturación, se devolverán a COMCEL quien asumirá el valor de las mismas. Las inconsistencias que correspondan a los numerales 5 a 8 inclusive, se considerarán atribuibles a Operador Solicitante quien asumirá el valor de las mismas.

Con el propósito de prevenir que se presenten inconsistencias, cada parte suministrará a la otra, un listado en el que se validen las series telefónicas pertenecientes a su respectiva red. Igualmente, durante la vigencia del contrato de interconexión, cada parte seguirá informando a la otra las novedades relativas a sus series de numeración con una anticipación de al menos treinta (30) días contados a partir de la fecha en que se inicia la vigencia de las nuevas series.

En el evento en que se presenten inconsistencias no contempladas en la presente cláusula, éstas serán estudiadas por el Subcomité Técnico quien determinará su posible facturación, o la responsabilidad o no de las mismas; de manera que, definida ésta, se reconocerán por cada parte con base en el listado de inconsistencias definitivas presentado en la conciliación respectiva.

c. Los anteriores procedimientos no aplican para otros operadores de TMC y PCS.

2 PROCEDIMIENTO DE RECAUDO:

Facturación a cargo de COMCEL de servicios de Telecomunicaciones del operador Solicitante:

Conforme a sus cortes de recaudo COMCEL enviará al Operador Solicitante el reporte correspondiente a los valores recaudados teniendo en cuenta la información incorporada a sus procesos de facturación.

COMCEL efectuará por cuenta y orden del Operador Solicitante, el recaudo de los valores causados por concepto de las llamadas originadas por sus clientes hacia la red del Operador

Solicitante, transfiriendo al operador los valores recaudados por el uso de la red del Operador Solicitante.

Recaudo a cargo del operador Solicitante del servicio de TMC de COMCEL:

El Operador Solicitante efectuará el proceso de recaudo a sus abonados o usuarios en las fechas y con los medios que tenga establecidos para tal fin, los valores que le sean remitidos por COMCEL.

Con el fin de adelantar el proceso conciliatorio sobre la base recaudada, entre el Operador Solicitante y COMCEL, el Operador Solicitante preparará y remitirá a más tardar cinco (5) días después de la fecha del cierre del recaudo, un informe en el que se indique las sumas recaudadas. Adicionalmente deberá reportar discriminadamente los recaudos correspondientes a los cargos por mora, cartera, intereses de financiación si aplican y cualquier otra suma a favor de COMCEL.

3 COSTOS DE FACTURACIÓN Y RECAUDO:

Por concepto de la prestación del servicio de facturación, distribución y recaudo COMCEL tiene establecida la suma de mil setecientos trece pesos con ochenta y ocho centavos ($1,713.88) + utilidad (dependiendo del volumen de facturas por cada operador solicitante) por cada factura emitida por COMCEL a sus clientes en la que se detallen llamadas con cobros a favor del operador. Validez de esta oferta: 15 días calendario contados a partir del 15 de septiembre de 2010; una vez vencido el término de validez de esta oferta COMCEL podrá reajustar estos valores.

4 ATENCIÓN DE RECLAMOS:

Reclamos de los usuarios por las comunicaciones terminadas en la red del Operador Solicitante y atendidas por COMCEL:

COMCEL recibirá los reclamos y recursos presentados por sus clientes dentro de los plazos y procedimientos señalados en la Ley y normas vigentes, derivados de la prestación del servicio por parte del Operador Solicitante.

Una vez COMCEL reciba una PQR informará al Operador Solicitante, según sea el caso, si la causal del reclamo compromete la red bajo su cuidado. Los datos básicos que se reportarán son:

- Nombre e identificación completa del reclamante.
- Número de la línea objeto del reclamo.
- Razón o causal de la PQR..
- Valores reclamados.
- Fecha de radicación de la PQR.
- Número (s) y fecha (s) de la (s) factura (s) en reclamación.
- Número e identificación de documentos aportados por el reclamante, entre los cuales debe estar, como mínimo, la copia de la factura o facturas objeto del reclamo.

Solamente en aquellos casos en que la PQR verse exclusivamente sobre asuntos de entera responsabilidad del Operador Solicitante, por ejemplo inconformidad con las promociones realizadas por éste, COMCEL recibirá la petición y la trasladarán inmediatamente.

COMCEL realizará la verificación técnica amplia y suficiente de la PQR. Si de dicha verificación se desprende que el motivo de la PQR involucra directamente la red de COMCEL, COMCEL resolverá oportunamente, sin que haya remisión al Operador Solicitante.

Si de la verificación inicial que realice COMCEL se desprende que la PQR no involucra la red de COMCEL o que eventualmente compromete además la red del Operador Solicitante, COMCEL remitirá al Operador Solicitante, según sea el caso, la PQR con los documentos probatorios suficientes que soportan la verificación efectuada. Esta remisión se realiza dentro

de los 10 días siguientes a la recepción de la respectiva petición y COMCEL informará en el mismo término al peticionario del traslado de la PQR al Operador Solicitante según sea el caso.

Reclamos de los usuarios por las comunicaciones terminadas en la red de COMCEL y atendidas por el operador solicitante:

Dentro de los plazos y procedimientos señalados en las disposiciones legales el Operador Solicitante recepcionará en las oficinas que para tal fin tenga destinadas, las peticiones, quejas y reclamos, así como los correspondientes recursos que sean presentados por sus suscriptores y/o usuarios, derivados de las llamadas completadas hacia la red de TMC de COMCEL.

Una vez recepcionada la correspondiente petición, queja, o reclamo (PQR), el Operador Solicitante entregará al suscriptor y/o usuario una nueva factura en la que se descontarán provisionalmente los valores reclamados, siempre y cuando la PQR se haya presentado en forma oportuna, lo cual se entenderá cuando se efectúe antes del término previsto en la factura como fecha última de pago; de lo contrario, deberá tramitarse la PQR sin que haya lugar al citado descuento.

Para la verificación y constancia de los tiempos de respuesta, el operador solicitante colocará a cada reclamo que reciba un número de radicación indicando la fecha en que se recibió el reclamo, tal como lo establecen las disposiciones legales.

El operador solicitante verificará cual es la red comprometida con la causal del reclamo y procederá de la siguiente forma según el evento:

Cuando la PQR comprometa la red del operador solicitante, ésta verificará el estado de la línea telefónica (entre otros: activo, suspendido, no instalado, retirado, bloqueado, cruce, daño, etc.) y si se desprende que involucra directamente su red deberá resolver oportunamente, sin que de traslado de la PQR a COMCEL. Por el contrario, si la PQR no compromete la red del

operador solicitante, esta deberá dar traslado de la misma a COMCEL dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación del reclamo, junto con los documentos soportes de la verificación, para que sea resuelta por COMCEL en su calidad de responsable del servicio. Dentro de este mismo término el operador solicitante notificará al peticionario que dado que la reclamación no involucra su red, esta ha sido trasladada a COMCEL, quien conforme a lo previsto en las disposiciones legales vigentes, tendrá un el plazo para resolver de 15 días hábiles, que se ampliará en 10 días a partir de la fecha de recepción de la PQR que se traslada. El no envío oportuno de la PQR o de la información necesaria para responderla (reporte de daños en la fecha de las llamadas y de los servicios con que contaba la línea en esa misma fecha), o la ausencia de notificación oportuna al usuario por parte de el Operador Solicitante, la harán responsable frente a COMCEL por cualquier valor que éste operador tenga que pagar, incluyendo, sin limitarse a pagos derivados de silencios administrativos positivos a favor del usuario reclamante, multas o sanciones de autoridades competentes.

En el formato de remisión de peticiones, quejas y reclamos (PQR´s) enviado por el Operador Solicitante se debe relacionar cada una de las PQR´s con su respectivo número de radicación donde conste la fecha de recibo de la misma por parte del operador solicitante, nombre del usuario, dirección y el número de teléfono objeto de la PQR.

Si recibido el reclamo COMCEL considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a fallas de la red del Operador Solicitante, o si estima insuficiente la verificación realizada por el Operador Solicitante, podrá requerir a el operador solicitante que se practiquen las pruebas adicionales a que haya lugar. En tales casos se procederá, previo aviso al usuario por parte de COMCEL como si se tratara de una práctica probatoria de acuerdo con lo establecido por el Código Contencioso Administrativo.

La respuesta a la reclamación que deba ser resuelta por COMCEL será comunicada directamente por esté ultimo al peticionario, pudiéndose anexar como soporte el resultado de las pruebas realizadas por el operador solicitante sobre la línea objeto de la reclamación.

Resuelta la reclamación a favor del usuario por parte de COMCEL éste comunicará al usuario con copia al Operador Solicitante para efectos de conciliación.

Si la reclamación ha sido resuelta en forma desfavorable al usuario por parte de COMCEL, deberá cargarse nuevamente el valor descontado en la primera factura que se emita con posterioridad a la recepción de la comunicación por parte de COMCEL enviado en el archivo de facturación con la descripción que tenga señalada el Operador Solicitante para los eventos de refacturaciones.

La copia que de las respuestas a las PQR´s que deba enviarse al operador solicitante deberá dirigirse a la dirección de la oficina de servicio al cliente del operador solicitante, la que se confirmará por escrito a COMCEL así como el nombre de la persona encargada de su recepción y contacto directo con COMCEL.

El valor de las reclamaciones que se acepten definitivamente será responsabilidad de la parte que las ocasione de conformidad con la regulación vigente. En virtud de lo anterior, si la responsabilidad es imputable a COMCEL, ésta asumirá el valor de la llamada objeto de la reclamación y pagará a el Operador Solicitante el valor del cargo de acceso y uso; por el contrario, si es responsabilidad de el Operador Solicitante, este último asumirá el valor de la llamada objeto de la reclamación y cobrará a COMCEL el valor del cargo de acceso y transporte, el valor de la factura, o cualquier otro cargo que se genere.

Mensualmente las partes se reportarán acerca del resultado de la gestión de reclamos, presentado los siguientes informes:

a) De el operador solicitante a COMCEL: Un reporte que incluya nombre de suscriptor, numero de abonado, valor reclamado, fecha de reclamo e indicar si se realizó descuento provisional.

b) De COMCEL a el operador solicitante: Diez días antes del corte de facturación de el operador solicitante , un reporte que incluya nombre de suscriptor, numero de abonado, valor reclamado, fecha de reclamo, fecha de respuesta del reclamo, resultado de la decisión – favorable/desfavorable, y el valor aceptado o negado, parcial o total.

5 VALOR DE LOS CARGOS DE ACCESO

El operador pagará a COMCEL por las llamadas entrantes que se cursen por la red del operador hacia la red de TMC de COMCEL, según el acuerdo entre las partes y de conformidad con la Regulación Vigente.

Para establecer el valor del minuto real por el cargo de acceso aplicable a cada período de consumos, COMCEL y/o el operador seguirán las reglas de cálculo y fórmulas de reajuste fijadas por la CRC e informará al operador solicitante el valor del cargo de acceso a aplicar en las conciliaciones que realice COMCEL con el operador. De no adelantarse el reajuste oportuno de la actualización de este cargo, los minutos se pagarán con el valor del cargo vigente a la fecha de la liquidación y, en la siguiente conciliación al período que se haya conciliado y que sea objeto de reajuste, se harán los ajustes pertinentes, teniendo en cuenta el valor del cargo actualizado referido al período a ajustar.

Teniendo en cuenta que es responsabilidad de las partes conciliar sobre valores reales vigentes, se podrán hacer ajustes a las conciliaciones, por efecto de las modificaciones al valor del cargo de acceso no aplicadas oportunamente, hasta dentro de las dos (2) siguientes conciliaciones con respecto a aquella en que debió realizarse la conciliación con el valor ajustado.

La liquidación de los cargos de acceso tendrá como soporte, el Acta de Conciliación de Minutos por llamadas completadas tal como se indica en el Anexo Técnico.

6 FORMA DE PAGO DE LOS CARGOS DE ACCESO

El pago de los cargos de acceso está a cargo del OPERADOR RESPONSABLE DEL SERVICIO. En el evento en el cual el operador solicitante no haya constituido garantía real a favor de COMCEL, el pago de los cargos de acceso será realizado en forma anticipada al mes al que se curse el tráfico.

7 COSTOS POR DISPERSION

En el evento en que el operador solicitante no se interconecte a todos lo nodos que COMCEL tenga registrados como nodos de interconexión, deberá reconocer a COMCEL un valor de doscientos sesenta y ocho pesos ($268) por minuto redondeado de llamada completada, expresado en pesos constantes de Octubre 30 de 2007. La actualización de los pesos constantes a pesos corrientes se realizará cada enero aplicando la variación acumulada del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año anterior.

8 TARIFAS PARA EL SUMINISTRO DE INSTALACIONES ESENCIALES Y SUPLEMENTARIAS.

Los valores aquí señalados deben cancelarse a COMCEL por parte del operador solicitante en el mes inmediatamente siguiente a la prestación del servicio.

Las tarifas aquí descritas no incluyen impuestos ni contribuciones, por tanto las mismas serán gravadas de acuerdo con el régimen tributario Colombiano vigente a la fecha de prestación de estos servicios.

8.1 Arrendamiento de espacio físico:

El operador solicitante pagará de manera anticipada a COMCEL un canon mensual en cada nodo de siete (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes (S.M.L.M.V.) por metro cuadrado o proporcionalmente por fracción por concepto de arrendamiento de los espacios en salón que ocupan los equipos instalados por el operador solicitante o que instale en el futuro y que sean para uso exclusivo de la interconexión; este canon incluye el consumo de hasta 1 Kva, el aire acondicionado y demás facilidades que existan en las instalaciones donde se ubiquen los equipos. En el evento en que los equipos de interconexión consuman mas de un

(1) Kva, el operador deberá reconocer a COMCEL un canon mensual de 1.5 S.M.L.M.V. por cada Kva adicional. El espacio en salón dependerá, en todos los casos, de la disponibilidad que exista y siempre y cuando se garantice la seguridad en la red de COMCEL y no se genere ningún tipo de afectación a la misma.

El área para ubicación de antenas en torres, será el equivalente en metros cuadros por cara de torre, el valor del metro cuadrado tendrá un canon mensual de cuatro (4) salarios mínimos legales vigente (S.M.L.M.V). El valor mínimo a cobrar es un metro y será pagado por el OPERADOR SOLICITANTE de manera anticipada. Esta oferta tiene una validez de 15 días calendario contados a partir del 1 de abril de 2009, luego de este término COMCEL podrá reajustar estos valores, el espacio en torre dependerá, en todos los casos, de la disponibilidad que exista.

El arrendamiento de espacio físico estará sujeto a la disponibilidad con la cuente COMCEL en el momento que operador solicitante requiera dicho espacio y a las condiciones que tenga establecidas COMCEL para la utilización de espacio físico.

8.2 Servicio de atención de peticiones, Quejas y Reclamos:

COMCEL por la recepción, atención y remisión al operador solicitante o respuesta al usuario directamente, de cualquier PQR, recibida en COMCEL respecto a los servicios facturados del operador solicitante cobrará a este último un valor que dependerá del volumen mensual de reclamos del operador solicitante, teniendo en cuenta la aplicación de la fórmula para el cálculo del costo establecida en la resolución CRC 2583 de 2010.

Otras Instalaciones esenciales:

COMCEL y el operador solicitante podrán acordar condiciones técnicas y económicas para el uso de otro tipo de instalaciones esenciales de COMCEL, que defina la CRC.

9 FRAUDE

Consiste en toda actividad ilícita, de mala fe o prohibida por las normas, realizadas por suscriptores, usuarios o por terceros, en perjuicio de COMCEL o de los suscriptores de los servicios de Telecomunicaciones, por medio de las cuales se generan consumos que no son susceptibles de ser cobrados debido a la forma irregular en que fueron generados. También se consideran fraude prácticas como reoriginación, bypass, tercer país, call back, simulación por cargos de acceso, etc., que representan pérdidas para COMCEL.

Para los operadores en cuya red se originen comunicaciones que terminen en la red de TMC de COMCEL, servicios cuya titularidad están en cabeza de COMCEL, que soliciten interconexión con COMCEL se debe establecer el siguiente procedimiento:

9.1 El operador solicitante será responsable por el tiempo al aire que se deje de recaudar o facturar en los siguientes casos y reconocerá económicamente a COMCEL dichos valores: Línea libre sin marcación, utilización indebida de la línea, fraude en la suscripción de la línea, suplantación para la suscripción de contrato de usuario, falsedad en información suministrada o en documentos aportados para la suscripción del contrato de usuario venta ficticia de una línea o servicio de comunicaciones, instalación de la línea en lugar diferente a la solicitada por el suscriptor, instalación de líneas en lotes no construidos, fraude interno.

10 INTERESES MORATORIOS:

En caso de presentarse incumplimiento o retraso en el pago de las obligaciones derivadas de la relación de interconexión por parte del operador solicitante, el mismo pagará a COMCEL la liquidación que haga por los intereses moratorios a la tasa máxima legal vigente. Dichos valores se incluirán en la siguiente conciliación de cuentas que se realice después de la remisión de la cuenta de cobro.

11 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:

Las partes deberán celebrar un acuerdo de confidencialidad antes del inicio de las negociaciones.

ANEXO 1: PROCEDIMIENTO DE PQR´S

RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y GESTIÓN INTERNA DE RECLAMOS.-

Dentro de los plazos y procedimientos señalados en la Ley y normas vigentes, COMCEL recepcionará y atenderá las reclamaciones y recursos presentados por los usuarios de la red TMC de COMCEL, derivados de la prestación de los servicios prestados por el OPERADOR SOLICITANTE.

1 Obligaciones de COMCEL:

1.1. Recepcionar los reclamos, peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios de la red TMC de COMCEL por problemas en la utilización de los servicios de el OPERADOR SOLICITANTE.

1.2. Trasladar a el OPERADOR SOLICITANTE la solicitud (petición, queja, reclamo o recurso) a través de los medios y a la dirección reportada por el OPERADOR SOLICITANTE, de conformidad con los términos acordados entre las partes, el cual no podrá ser mayor a diez 8 días hábiles.

1.3. Reportar al OPERADOR SOLICITANTE, a través de los medios y a la dirección establecida, los informes correspondientes a los conceptos técnicos sobre el funcionamiento de su red como administrador de la misma, dentro un término acordado por las partes, el cual no podrá ser mayor a ocho (8) días hábiles.

1.4. Atender y resolver directamente al usuario las peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados exclusivamente con el funcionamiento de su red, cuando el fundamento de estas no comprometa la responsabilidad de la prestación del servicio por parte del OPERADOR SOLICITANTE.

1.5. Excluir del proceso de cobro normal a los usuarios que presenten petición, queja o reclamo hasta tanto no se conozca la decisión del estudio realizado por parte del OPERADOR SOLICITANTE a la petición del usuario.

1.6 El OPERADOR SOLICITANTE deberá informar a COMCEL la decisión tomada frente a la petición presentada por los usuarios de COMCEL dentro de los quince (15) días siguientes para que COMCEL tome las acciones correspondientes en su sistema de facturación y recaudo. Para aquellos usuarios que presenten recurso de reposición y en subsidio el de apelación tanto el OPERADOR SOLICITANTE como COMCEL deben esperar el pronunciamiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio para proceder a realizar los ajustes a que haya lugar en el sistema de facturación y recaudo.

1.7 Aplicar sobre la factura del cliente, los valores por abonos definitivos (Notas Crédito), por concepto de los reclamos aceptados por el OPERADOR SOLICITANTE y que envíe en el informe respectivo.

1.8 Abstenerse de incluir dentro de la información para facturar que envía el OPERADOR SOLICITANTE a COMCEL, los valores correspondientes a reclamos que no han sido resueltos al usuario.

1.9. Conciliar mensualmente con el OPERADOR SOLICITANTE los reclamos recibidos, analizados y solucionados.

2 Obligaciones del OPERADOR SOLICITANTE:

2.1. Recepcionar los reclamos, peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios de la red TMC de COMCEL por problemas en la utilización de los servicios del OPERADOR SOLICITANTE.

2.2. Responder a los usuarios de la red de COMCEL las peticiones, quejas, reclamos y recursos, relacionados con los servicios ofrecidos y prestados por el OPERADOR SOLICITANTE, de acuerdo con lo establecido en este contrato, la Ley 142 de 1994 y demás normas que desarrollen la materia. En caso de no responder dentro de los términos legales, el OPERADOR SOLICITANTE será responsable frente al usuario de las sumas reclamadas.

2.3. Enviar a COMCEL en el informe respectivo, los valores que correspondan a los reclamos de facturación no aceptados por el OPERADOR SOLICITANTE con el fin de que COMCEL realice los respectivos ajustes en el sistema de facturación y recaudo.

2.4. Informar al usuario la ampliación de los términos para la práctica de pruebas de acuerdo con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.

2.5. El OPERADOR SOLICITANTE enviará al área de reclamos de COMCEL los valores correspondientes a los reclamos que han sido resueltos en las instancias previstas, cuando el reclamo quede en firme.

2.6. Conciliar periódicamente los reclamos junto con COMCEL.