



RESPUESTA A INQUIETUDES PLANTEADAS POR LOS PRST EN LA APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 1363 DE 2012, RESOLUCIÓN 1703 DE 2012 Y RESOLUCIÓN 2775 DE 2012, Y EL DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS TANTO PARA REPORTES COMO PARA EL CRUCE CON LA CONTRAPRESTACIÓN.

Se organizaron las inquietudes por temas para darle una respuesta única y consolidada, a cada tema.

✓ TEMAS DEL FORMATO Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Usuarios a reportar

Pregunta Telmex:

Para PRST's que aún no han otorgado subsidios, deben realizar el reporte de información? Si la respuesta es afirmativa, ¿se deben informar la totalidad de los campos, datos básicos, tarifas etc., de usuarios a los que no se les ha otorgado subsidio?. ¿Se deben informar novedades, cambios de estrato, cambios de dirección, cancelaciones, etc... de clientes a los que no se les otorga subsidio?

Inquietudes ETB:

Los artículos 10 y 11 de la Resolución 1363, con las modificaciones que ha sufrido hasta el momento a través de las Resoluciones 1703 y 2775, establecen que la información de usuarios y los reportes de información son exigibles para los beneficiarios del subsidio de Banda Ancha en estratos 1 y 2.

Dentro de la presentación de aclaración técnica de la reunión del 18 de enero pasado, sin embargo, se solicita que se entregue la base total de usuarios del servicio de internet, incluyendo todos los estratos, segmentos y velocidades, cambiando con ello la exigencia de la norma e imponiendo a los PRST la responsabilidad de ajustes en los desarrollos informáticos que ya se vienen haciendo para la generación de los reportes, lo que se traduce en costos adicionales e incrementos en los tiempos requeridos para obtener los resultados del desarrollo y en consecuencia, los reportes de información.

Tras un análisis técnico, los cambios presentados en la reunión del pasado 18 de enero, que se listan a continuación, generan cambios en los desarrollos implementados:

- Generación del reporte con toda la base de clientes de BA estrato 1 y 2 sin importar si tiene o no subsidio además de mostrar aquellos que tengan banda angosta.



- Generar el reporte por cuentas activas y no por usuarios activos.

Respuesta:

Las resoluciones establecen que el PRST debe reportar mensualmente la información indicada de todos sus usuarios activos de internet de banda ancha de estratos 1 y 2 y de los beneficiarios del Proyecto de Vivienda de Interés Social y Prioritario de que trata el artículo 12 de la Ley 1537 de 2012. Aquí caben las siguientes precisiones:

- Claramente deben reportarse todos los usuarios que cumplan con esas condiciones, independientemente de que reciban o no subsidio.
- Solo se deben reportar usuarios de internet de banda ancha, en donde la velocidad a considerar para determinar si es banda ancha está de conformidad con la resolución CRC 3067 de 2011 y aquellas que la modifiquen.
- Solo se deben reportar usuarios de estratos 1 y 2 y aquellos beneficiarios del Proyecto de Vivienda de Interés Social y Prioritario de que trata el artículo 12 de la Ley 1537 de 2012. En ningún momento se ha pedido el reporte de usuarios de todos los estratos.
- Si los usuarios no tienen subsidio los campos correspondientes se reportan en 0 o blanco según correspondan, pero la restante información debe estar completa.
- La presentación técnica de la reunión del 18 de enero pasado solo precisó el formato para cumplir con esta obligación, en ningún momento cambio las condiciones de reporte establecidas por las resoluciones.
- El reporte se genera para usuarios activos, esto no ha cambiado; la información de la cuenta se pide para facilitar el enlace entre los reportes de los diferentes meses.

En consecuencia todos los PRST que estén en el programa de subsidios de internet de banda ancha deben cumplir con esta obligación de reporte desde 2012-09.

Cabe aclarar que esta información a presentar no es un cambio presentado en el taller del 18 de enero pasado, ya que el requisito se encuentra incluido desde la primera resolución.

✓ **Reporte de usuario empresarial en estrato 1 y 2**

Pregunta TELEBUCARAMANGA:

Como se reportan los internet instalados en estratos subsidiables pero asociados a empresas (Estos no se les aplica subsidio pero se deben reportar).

Respuesta:

Se reporta como cualquier otro usuario de estrato 1 y 2 sin subsidio, es decir con toda la información básica, valor del plan, pero subsidio en 0. La única diferencia es que el tipo de documento corresponde al



que identifique a la empresa, normalmente NIT (31).

✓ **Reporte de usuarios retirados**

Pregunta TELEBUCARAMANGA:

Como se reportan los internet que siendo subsidiables se retiraron antes de la aplicación de subsidios.

Respuesta:

Un usuario retirado solo se reporta hasta el último mes en que tuvo servicio (de acuerdo a los ciclos de facturación). Después de ello no se reporta salvo que se requiera hacer algún ajuste retroactivo, para lo cual se siguen las reglas de reporte correspondientes. En el caso particular de los usuarios que se retiraron antes del inicio de los subsidios, por la regla enunciada no deben reportarse.

✓ **Determinación de días sin servicio y efecto sobre el valor del subsidio**

Pregunta EDATEL:

Se requiere conocer la interpretación sobre el concepto 'daños del servicio' debido a que la Resolución obliga al PRST a no entregar el Subsidio en los días en lo que se genere un daño. Sin embargo, la Resolución 3066 de 2011, Régimen de Protección al Usuario reglamenta que la compensación por los días sin servicio a un cliente solo debe realizarse una vez éste genere una queja y el daño supere 48 horas siendo imputable al operador. De acuerdo con lo anterior se pueden presentar casos en los que un cliente haya tenido indisponibilidad durante el período facturado y que no haya superado las 48 horas o una indisponibilidad atribuible al cliente, por lo tanto no se generará compensación, se deberá facturar el servicio y tampoco se otorgaría subsidio por esos días. Esta situación afecta directa y negativamente al cliente.

Para los PRST sería inconveniente facturarle a un cliente el total de cargo fijo, sin reconocimiento de subsidio por una o media hora de indisponibilidad del servicio que se genere en un día.

Tomando en cuenta lo anterior, con el fin de manejar de manera correcta las novedades, por favor nos informan para la aplicación de Subsidios de Internet ¿qué es servicio parcial?, ¿Qué se considera como días con servicio, es decir, si el usuario tuvo una interrupción de 10 minutos se toma el día completo o no se toma? ¿Si la indisponibilidad fue atribuible al cliente, ésta afecta los días con servicio para el cálculo del subsidio?



Pregunta TELMEX COLOMBIA S.A.:

¿Los subsidios tanto para el servicio de voz como para el servicio de acceso a internet se deben otorgar completos durante el mes o deben ser proporcionales de acuerdo al número de días durante el respectivo mes en que el usuario disfruto del servicio objeto de subsidio?

Pregunta COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.:

Luego de la revisión de los temas discutidos ampliamente en el taller de la semana pasada, les reitero que seguimos teniendo problemas para generar el campo de días en servicio. Estimamos conveniente que sea removido del reporte definitivo. Con el campo de días facturados no tenemos inconveniente.

Respuesta:

En el servicio de internet de banda ancha, para considerar que un día no tuvo servicio el día completo debe haber tenido esa condición. En consecuencia los días de servicio a reportar corresponden al número de días del ciclo en que el usuario recibió servicio de internet, así haya sido solo por una parte del día. Este número de días no puede exceder del número de días del ciclo y el subsidio reconocido debe ser proporcional al número de días de servicio sobre el número de días del ciclo, por lo que el reporte de los esos dos campos es estrictamente obligatorio. (En particular, teniendo en cuenta la pregunta de Telmex, se aclara que solo se está respondiendo para el caso de subsidios a internet de banda ancha, no a otros servicios involucrados en la pregunta).

✓ **Control por usuario**

Pregunta EDATEL:

Las Resoluciones siempre han mencionado que el concepto objeto de subsidio es el predio, de allí que la documentación requerida para avalar tal objetivo sea la factura de energía, la factura de telefonía o en su defecto el certificado municipal que ratifique el estrato del predio que habita el usuario.

Los controles y configuraciones en nuestros sistemas se realizaron conservando dicha línea, de ahí que nos sorprendiera lo mencionado en el taller efectuado el 18 de enero por el Fondo, donde se nos informa que el control de la aplicación de los subsidios ahora debe realizarse por predio – usuario.

La anterior decisión hace, que personas que cuentan con más de un servicio de internet en diferente predio, (ejemplo: usuario que es responsable económicamente del subsidio del predio que habita y del servicio de Internet que se encuentra en el predio de su mamá) quede con algunos de sus servicios por fuera del esquema.

Teniendo en cuenta que ninguna de las resoluciones de Subsidios de Internet menciona explícitamente lo anterior y que el único documento de verificación son los atribuibles al predio ¿Por qué no se le reconoce el subsidio a los casos como el ya mencionado? ¿Qué sucederá con los subsidios otorgados hasta ahora a este tipo de clientes?



Pregunta ETB:

La Resolución 1363 de 2012, cuando sólo había sido modificada por la Resolución 1703 (y dentro de las discusiones que inicialmente se dieron alrededor de su implementación) establecía que la verificación de otorgamiento de subsidios se realizaría por predio. Sin embargo, mediante la Resolución modificatoria 2775 se especifica que la verificación para evitar duplicidades se realizará no sólo por predio, sino por cliente. Debido a que el otorgamiento de subsidios se inició de manera efectiva desde septiembre de 2012, tal como lo establece la norma, y esta nueva especificación se incluyó sólo hasta finales de noviembre de 2012, esta condición no ha sido revisada hasta ahora y los cambios requeridos en los sistemas y desarrollo de implementación para incluir esta verificación tienen una complejidad y costos relevantes, por lo que solicitamos su revisión y la fijación de la postura del FonTIC al respecto, sopesando los costos asociados a ésta nueva exigencia versus el objeto que persigue el proyecto.

Respuesta:

Aunque las resoluciones establecen claramente como objeto de subsidio a los predios de estrato 1 y 2 de uso residencial y las viviendas de interés social y prioritario (Art. 12 y 17 de la Ley 1537 de 2012), también establecen restricciones a su otorgamiento por usuario, específicamente el parágrafo 1 del artículo 4 y el parágrafo del artículo 5 de la resolución 1363 claramente limitan el beneficio a un subsidio por usuario; la resolución 2775 modificó esos artículos permitiendo que en el caso en que había más de un usuario por predio al 3 de agosto de 2012 todos ellos fueran objeto del subsidio, pero aún así mantuvo la restricción de máximo un beneficio por usuario. En consecuencia estas son restricciones que han existido desde la resolución original y su aplicación viene desde el inicio del programa, por lo que en caso de haber otorgado el PRST subsidios contraviniendo esas restricciones no se le reconocerán y deberá aplicar el mecanismo de recobro que tenga previsto.

✓ **Cuentas con el mismo suscriptor pero diferentes usuarios**

Pregunta METROTEL:

Al igual que otros operadores tenemos casos de usuarios que presentan varios servicios de internet banda ancha en estratos 1-2, por ser el propietario de los inmuebles, pero quienes realmente pagan el servicio son los arrendatarios. Consideramos importante contemplar la posibilidad de tener una base de pre-existentes adicionales, teniendo en cuenta que estamos en un proceso de implementación y es posible que tengamos aspectos que no se hayan contemplado, debido que este aplicativo se está desarrollando en la marcha.

Respuesta:

Lo establecido por las resoluciones es que no puede haber más de un beneficio por usuario, lo cual se verificará en función de la información que reporten los PRST. Nuestra sugerencia es que busquen mecanismos para registrar y reportar el usuario del servicio, el cual podría diferir del suscriptor (o titular de la cuenta). De cualquier forma la normatividad exige que solo se otorgue un beneficio por usuario y debe



cumplirse. Cabe aclarar que la excepción de pre-existentes a agosto 3 de 2012 corresponde a múltiples subsidios por predio, mas no por usuario.

✓ **Tipos de usuario a los que se les puede reconocer subsidio**

Pregunta ETB:

Como se manifestó en la mencionada reunión, el entendimiento del consultor es que la norma establece que sólo se reconocen los subsidios a los usuarios que se identifiquen con cédula de ciudadanía. Si esto es así, con ello surgen varios inconvenientes que podrían interferir con el fin que persigue el lineamiento de política que atiende la resolución 1363.

Por ejemplo, no serían sujetos del beneficio del subsidio los ciudadanos extranjeros que se identifiquen con cédula de extranjería, como tampoco lo serían los habitantes de un edificio o conjunto residencial donde los servicios públicos estén a nombre y se identifiquen con los datos de la constructora de la unidad habitacional, a pesar que el estrato y el uso sean los del objeto de beneficio. Solicitamos respetuosamente revisar cómo se tratarían éste tipo de situaciones, para lograr beneficiar a un mayor número de personas.

Pregunta ETB:

Tras un análisis técnico, los cambios presentados en la reunión del pasado 18 de enero, que se listan a continuación, generan cambios en los desarrollos implementados:

✓ **Otorgamiento de subsidios sólo para clientes con Cédula de Ciudadanía.**

Respuesta:

En el formato presentado por el contratista (no consultor) en la reunión del 18 de enero pasado se incluye un campo de tipo de documento, para dar la posibilidad de reportar usuarios identificados con documentos diferentes a la cédula de ciudadanía, como lo requiere las condiciones de reporte.

En cuento a la cédula de extranjería, hemos solicitado el concepto del Ministerio de Relaciones Exteriores acerca de la viabilidad jurídica de otorgar este beneficio, una vez obtengamos la respuesta la socializaremos con el sector. Los otros tipos de usuario no son aceptables bajo la normatividad actual (sin embargo, para el caso de servicios a nombre de la constructora presentado por ETB, se les recomienda ver la respuesta al tema "**Cuentas con el mismo suscriptor pero diferentes usuarios**".



✓ **Exigencia de la información de soporte en el reporte de usuarios**

Pregunta EDATEL:

Tal y como se mencionó en el taller, en la actualidad los PRST tienen la problemática de descargar de manera manual el tipo de documento (*presumimos que EdateL quiso decir tipo de soporte*) presentado por la base de clientes preexistentes.

Lo anterior se debe a que nuestros sistemas no contaban con dicho campo antes del 3 de agosto ya que el documento de verificación exigido por la Resolución no era requerido por los clientes para solicitar el servicio.

Por lo anterior, para el informe del 15 de febrero, nuestra compañía no podrá reportar los campos 'Tipo_Soporte'; 'Operador_Soporte' y 'Cuenta_Soporte' que exige el formato V3.

Pregunta ETB:

Sobre el mismo tema, preocupa además las llaves de verificación que se utilizarán para garantizar que no haya duplicidad en el otorgamiento de subsidios, pues si se trata de las direcciones de los predios, no hay garantía suficiente para que las mismas tengan homogeneidad entre los operadores. Las demás llaves están asociadas al documento que se elija para soportar el cumplimiento de las condiciones de los beneficiarios, lo que tampoco ofrece garantías para lograr el objetivo planteado por el consultor. Solicitamos más claridad sobre los mecanismos de verificación y la revisión de las llaves que se utilizarían para el efecto.

Respuesta:

Como se explicó en el taller, la información de soporte es esencial para tener una identificación de predios aceptable, requerida para el control de subsidios por predio; en consecuencia debe incluirse siempre en el reporte de usuarios, empezando con el correspondiente a 2012-09. (Podría considerarse que no la tengan que reportar si el usuario no recibe subsidio, en cuyo caso podrían dejar los campos en 0 o en blanco según corresponda).

Además, el objetivo no es del contratista (no consultor), es de la entidad a nombre del estado, y estas tres llaves fueron debidamente validadas en los diferentes talleres de socialización. Definitivamente se va a verificar por dirección y por el soporte que presente el PRST (tiene tres opciones) y no debe haber duplicidad ni en la dirección ni en la información del soporte que use.

✓ **Validez de un soporte del predio aunque el usuario sea diferente**



Pregunta EDATEL:

En las Resoluciones actuales de Subsidios, no se menciona de manera explícita que en los campos 'Tipo_Soporte'; 'Operador_Soporte' y 'Cuenta_Soporte' se permita asociar una línea telefónica instalada en el mismo predio aunque la cuenta se encuentre a nombre de un usuario diferente al dueño del servicio de Internet.

En el taller realizado el día viernes de 18 de enero se acordó que no importa que la línea telefónica no esté a nombre del usuario del servicio de Internet y por ende este documento es considerado soporte.

Respuesta:

El predio determina el estrato y el uso y en consecuencia la condición para poder otorgar un subsidio, por lo que es este el que debe verificarse. Por ello el soporte es para el predio y no importa si el usuario que figure en el soporte no es el mismo del servicio de internet de banda ancha, pero si debe corresponder al mismo predio por lo que es esencial que la dirección (y municipio) sea la misma.

✓ **Listas de operadores y condiciones requeridas de la documentación**

Pregunta TELMEX:

Se solicita al MINTIC, que nos entregue la base de datos actualizada de las empresas de energía y telefonía registradas para efectos de sustentar el estrato al cual pertenece el predio que recibe el subsidio. En dicha base de datos se sugiere incluir al menos la información de código SIIU, nombre de la empresa y Nit.

Aclarar la fecha máxima de antigüedad del soporte que podrá presentar el cliente (1, 2 o 3 meses) y en los casos en que la dirección en el documento de soporte que el cliente entrega no es la correcta para su predio porque el Operador no la tiene actualizada, saber si procede o no el otorgamiento del subsidio.

Respuesta:

Con este documento se les está entregando un archivo con los códigos de los operadores de energía y telefonía (con el código y el nombre) y otros códigos útiles en el reporte de información. Para el caso de los pre-existentes, de acuerdo con la resolución se les dio 4 meses para recopilar toda la información, y para los nuevos se entiende que la fecha del soporte debe ser cercana a la fecha de inicio del servicio (recibo anterior o a lo sumo del mes anterior a ese). Como el predio es determinante en la otorgación del subsidio, es necesario que la dirección de soporte y la de la cuenta/suscriptor sean las mismas para poder otorgar el servicio, por lo que una de ellas deberá corregirse antes de proceder.



✓ Reporte de retroactivos

Pregunta EDATEL:

Las facturas con los subsidios son generadas y reportadas al Fondo mes a mes. Sin embargo si se realiza una modificación sobre una factura que ya fue reportada debido a reclamos o ajustes de facturación, dichas modificaciones no se ven reflejadas en una factura posterior, por lo cual no se estarían teniendo en cuenta para la liquidación de los subsidios. Para la liquidación de la contraprestación si se tienen en cuenta dichos ajustes posteriores, por lo cual además se pueden presentar diferencias entre lo reportado en lo facturado contra la contraprestación. ¿Cómo se realizaría el reporte de este tipo de novedades o modificaciones?

Pregunta METROTEL:

Subsidios otorgados a través de la presentación de un PQR: Con respecto a estos casos, hasta el momento no se han presentado en Subsidios de Internet, pero si en Subsidio de línea, y sucede cuando un usuario tiene cambio a un estrato, con derecho al otorgamiento del subsidio de periodos ya facturados y reportados al FONTIC. Como podríamos reportar ese Subsidio para que quede incluido en el reporte?

Preguntas TELMEX:

TELMEX realiza un cobro anticipado del servicio que provee a sus usuarios del segmento masivo, esto es, al inicio del mes presenta al usuario la factura de todo el periodo a facturar en el respectivo mes. Por lo tanto un movimiento que afecte el subsidio en el mes facturado (presente) es informado en la factura del mes siguiente, pero el movimiento se registra en la contabilidad en el mes presente. Conforme a ello, surge la inquietud de si la información a reportar en el formato es una información que corresponde al momento en que se causa contablemente (cuando se registra el ingreso en la contabilidad) o a un concepto de presentación del subsidio en la factura que se emite al usuario?

Cuando se genera un cobro anticipado del servicio, pueden existir usuarios que se les expide la factura pero ya no están disfrutando el servicio (por cancelación, mora etc...). ¿Cómo se reportan a estos usuarios que no están disfrutando el servicio y por lo tanto no están activos en el periodo de reporte pero se les generó la factura y por ende se les reconoció el subsidio en un mes anterior?

Dado el cobro anticipado que hace **TELMEX** del servicio, pueden existir novedades durante el mes que den como resultado que en el reporte se registren datos negativos. Por ejemplo, al inicio del mes el usuario habitaba un inmueble de estrato 1 y el día 15 del mes, dicho usuario se mudó a un inmueble de estrato 4, por la tanto en el reporte desde el día 15 al último día del mes se informará esta novedad con un dato negativo. ¿Tiene algún inconveniente esto para el MINTIC?

¿Cómo se debe reportar en el formato cuando los días en los cuales se prestó el servicio (servicio real facturado acumulado. Eje: 15 días del mes anterior + 30 días del mes facturado respectivamente), superan los días que conforman un ciclo de facturación (30 días)?



Pregunta ETB:

Tras un análisis técnico, los cambios presentados en la reunión del pasado 18 de enero, que se listan a continuación, generan cambios en los desarrollos implementados:

- La inclusión de nuevos campos, como por ejemplo los de retroactividad.

Respuesta:

Aunque en el formato de reporte v3.3 se agregaron unos campos para manejar el reporte de subsidios retroactivos, esos campos solo preveían el caso en que el PRST reconocía retroactivamente el subsidio en un mes posterior porque no había podido poner sus sistemas a punto oportunamente para la entrada en vigencia de la resolución. En el taller se recibieron muchas inquietudes sobre otras formas de retroactividad y además sobre la inconveniencia de modificar el formato (agregando campos) estando tan cerca las fechas de reporte. En consecuencia hemos decidido suprimir los dos campos de retroactivo que se habían agregado en la v.3.3 del formato de reporte y en su lugar los retroactivos se reportarán en el mismo archivo de reporte de la siguiente forma:

- Los datos correspondientes a la facturación normal del mes se reportan como si no hubieran retroactivos.
- Los valores retroactivos en la factura se separan por mes que afectan.
- Para cada mes afectado se genera un registro de reporte con los valores correctos (la cuenta debe ser la misma del reporte original, la factura es la del mes en que se aplicó el retroactivo y los otros campos se reportan con los valores correctos una vez aplicado el ajuste retroactivo, bajo el supuesto de que los valores reportados reemplazan los valores originales).
- En el registro de reporte del retroactivo de un mes anterior se debe marcar la novedad de retroactivo y el año/mes de control reportado debe corresponder al mes que se está modificando retroactivamente.

Debe tenerse presente que en los retroactivos se reportan los valores correctos del período después de aplicar el ajuste retroactivo. Por ejemplo si habían reportado un subsidio de \$4,300 y el valor correcto es \$3,900, en el mes en que aplicaron el retroactivo restando \$400 deben reportar los valores correctos, incluyendo un valor de subsidio de \$3,900 (para su reporte de contraprestaciones solo deben tener en cuenta -\$400, que es el valor que se reconocería en el mes para ese registro, sujeto a las demás verificaciones).

El nuevo formato de reporte es la versión 3.4, una copia del cual se les entregará con esta comunicación.

Para el caso de la última pregunta de Telmex, si la razón de facturar días adicionales es por un alargue del ciclo y no por una corrección retroactiva, vean la respuesta al caso "Reporte de períodos alargados o acortados por cambios en los ciclos de facturación" descrito más adelante.



✓ **Usuarios no reportados oportunamente**

Pregunta TELMEX:

Dentro del formato no existe una columna para reportar a usuarios que a pesar de recibir subsidio en periodos anteriores, por alguna novedad no fueron reportados por el PRST. ¿Cómo se reportan a estos usuarios de periodos anteriores?.

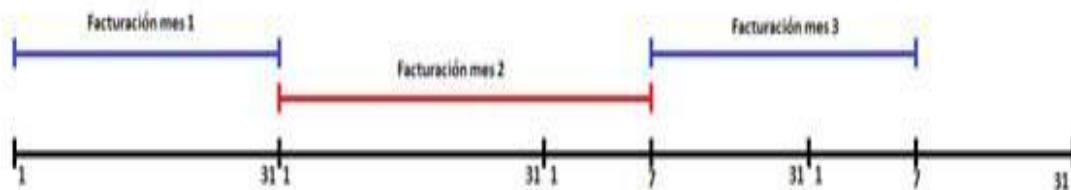
Respuesta:

No se pueden reportar usuarios adicionales de períodos anteriores, solo modificar su información con el procedimiento de retroactivos.

✓ **Reporte de períodos alargados o acortados por cambios en los ciclos de facturación**

Pregunta EDATEL:

Algunos trámites pueden modificar el ciclo de facturación en el cual se encuentra un cliente modificando de esta manera también su liquidación. Por ejemplo : cuando un cliente pasa de un ciclo de 1-31 del mes, a un ciclo de 8-7 del mes, la liquidación se modifica de manera que se genera un cargo fijo mayor por la proporcionalidad de días y por lo tanto un mayor subsidio para ese mes.



En este caso el cliente estaría con 38 días en servicio, lo cual es mayor a los días que normalmente tiene un periodo. ¿Cómo se debería reportar los campos Fecha_i_ciclo, Fecha_f_ciclo, Dias_ciclo y Dias_servicio para que no se genere un rechazo debido a que el subsidio en este caso por la proporcionalidad podría superar el tope?

Respuesta:

Si el ciclo se alarga o acorta por alguna política interna del operador, de cualquier forma se reporta como un solo mes en el período que corresponda de acuerdo a su fecha de inicio, con la única restricción de que solo puede reportarse y reconocerse un registro por cuenta. El número de días del ciclo es el que haya comprendido este realmente y de igual forma con los días facturados y los días de servicio. El subsidio máximo a reconocer es el valor mensual definido en el Anexo 3 ajustado por la proporción entre días de servicio sobre días del ciclo (ej: el subsidio a la tarifa en Bogotá es de \$4,300, si es un ciclo de 38 días con 38 días de servicio ese es el valor que se puede reconocer, si solo hubo 32 días de servicio el valor



máximo a reconocer es de \$3,621.05).

✓ **Rechazo de registros**

Pregunta TELMEX:

Solicitamos que para eventos en que existan espacios vacíos de número de cedula y/o de la dirección del predio solo se rechacen los campos del respectivo usuario y no todo el reporte del PRST.

Respuesta:

El rechazo de reportes solo se da por no coincidencia con los valores de control, lo cual puede originarse en un mal cálculo de estos o en problemas de formato en uno o varios registros que provoquen su rechazo y por tanto diferencias con los valores de control. Los problemas de información incompleta o cualesquiera otros derivados del análisis del reporte solo provocarán rechazo de los registros con problema, no del reporte completo.

✓ **Entrega de archivos de soporte para la muestra aleatoria**

Pregunta TELMEX:

Cuando se requiera por parte del MINTIC la muestra para la entrega del soporte documental del estrato, solicitamos que se pueda guardar el archivo con el número de usuario con el cual el PRST lo identifica en sus sistemas de información. Renombrarlo en la forma en que lo solicita el MINTIC, generan procesos adicionales no contemplados por el PRST.

Adicionalmente, se solicita que por cada usuario de la muestra solicitada por el MINTIC el PRST pueda enviar la misma en dos archivos: (i) Uno con la factura donde se evidencia el subsidio y (ii) otro en donde se evidencie la prueba del estrato.

Respuesta:

Los nombres de los archivos y el requisito de entregar un solo archivo con todos los documentos requeridos para validar un usuario guardan una relación directa con la productividad de la Oficina para la gestión de ingresos del FONDO, antes Oficina de Coordinación del FONTIC, en su análisis de la documentación y no pueden modificarse.

✓ **Valor del servicio a reportar**

Pregunta TELMEX:



En el campo Valor_plan, (columna 23), se debe reportar el valor del plan de internet del usuario en el período reportado, excluido el IVA o el valor cobrado del servicio en la factura antes del descuento del subsidio?

Pregunta ETB:

La solicitud del consultor que está desarrollando la solución técnica para el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el presente proyecto, es que los operadores entreguen dentro del formato de reporte mensual el valor neto de la tarifa de internet después de descuentos y beneficios, lo cual resulta contrario a la exigencia del formato en la que claramente se solicita la tarifa plena de los planes. Teniendo en cuenta que hasta el momento, cada uno de los PRST ha venido otorgando los subsidios con base en la información disponible en la resolución y en los formatos suministrados, la nueva exigencia representa cambios en los desarrollos adelantados, que inevitablemente se traducen en costos para el operador. Así, solicitamos que se mantenga la exigencia de reportar la tarifa plena de los planes.

Pregunta ETB:

Tras un análisis técnico, los cambios presentados en la reunión del pasado 18 de enero, que se listan a continuación, generan cambios en los desarrollos implementados:

- La solicitud de reportar como valor del plan el valor facturado y no el cargo fijo.

Respuesta:

El formato se encuentra de acuerdo con la resolución, por lo tanto es válida la precisión y la información que se debe reportar es el valor del plan de internet de banda ancha, excluido el IVA. Ese valor no puede ser inferior al subsidio otorgado.

✓ **Otras novedades no contempladas**

Pregunta TELMEX:

En el campo Novedades, los ítems de desconexión del servicio por mora y reconexión cuando cancela o paga el usuario no se encuentran contempladas. ¿En qué códigos de los existentes se pueden contemplar estas variables?

Respuesta:

Para efectos de la verificación, desconexión y reconexión del servicio solo tienen efecto en cuanto generan un servicio parcial, que es lo que se reporta.



✓ **Archivo de control**

Pregunta TELMEX:

El archivo de control que se menciona en la presentación realizada por el MINTIC el 18 de enero ¿debe ir adicional al formato del reporte?

Respuesta:

El archivo de control siempre debe entregarse con el archivo del formato y es requisito para su aceptación.

✓ **Base de datos de consulta de predios y usuarios con beneficio**

Pregunta ETB:

La base de consulta centralizada no es una herramienta que permita evitar vender subsidios a clientes ya subsidiados por la competencia, pues lo que entendemos es que la información estará disponible hasta 3 meses después de la causación del servicio. Solicitamos, por tanto, revisar esta condición para evitar los problemas que esto pueda generar, tales como los procesos comerciales de bloqueo de clientes para la venta y eventual solicitud de reintegro de subsidios por no cumplir con las condiciones de elegibilidad.

Aún no se cuenta con la información relacionada con la consulta a la base de datos centralizada de que trata el artículo 16 de la resolución, que permita establecer si se requiere hacer un desarrollo informático interno adicional de gran magnitud que permita la interacción adecuada con la misma. Se solicita evaluar los costos que se le podrían estar trasladando a los PRST, si se definen condiciones de consulta, carga y reportes complejos en ésta especificación.

Dentro del mismo tema, se solicita la definición de los porcentajes de disponibilidad de la consulta y los tiempos de respuesta; en el caso de ETB, se requiere la consulta para aproximadamente 2500 usuarios concurrentes.

Pregunta ETB:

Se requiere tener claro cómo la interacción de los PRST con la base de datos centralizada puede afectar la seguridad de la información de la empresa. Se solicita la especificación de los criterios de seguridad que se tendrán y los mecanismos que se tienen contemplados para evitar los filtros de información confidencial de cada PRST.

Respuesta:

La base de datos de subsidios, es una herramienta prevista para permitir al FONDO, controlar la aplicación de los subsidios y constituirse en su principal instrumento para el proceso de verificación, no obstante en los términos del artículo 16 de la Resolución 1363 de 2012, modificado por el artículo 7º de la Resolución



2775 de 2012, que se transcribe a continuación, es potestativo del fondo permitir la consulta de algunos campos, como en efecto lo hará.

ARTÍCULO 7. Modificar el artículo 16 de la Resolución 1363 de 2012, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 16. BASE DE DATOS DE SUBSIDIOS Y MECANISMOS DE CONTROL. Con el propósito de controlar la aplicación de la asignación de los subsidios de que trata la presente resolución y generar las muestras aleatorias indicadas en los artículos anteriores, el FONTIC creará una base de datos con información de los predios que reciben los subsidios de Internet y podrá permitir la consulta de la misma, para efectos de establecer por parte del PRST que el predio se encuentra beneficiado o no del subsidio de que trata la presente Resolución.

“Con base en esta herramienta el FONTIC realizará las verificaciones trimestrales a que haya lugar, la revisión de muestras aleatorias de control, y los cálculos de subsidios correspondientes”.

“Si en el proceso de verificación del FONTIC o en el de consulta por parte del proveedor a la última fecha de actualización, se establece que un predio vinculado al Plan de Acceso a Internet está siendo beneficiado con más de un subsidio, el PRST al que no se le reconozca el subsidio por parte del FONTIC podrá recobrar el valor del mismo vía facturación.

“La Dirección de Vigilancia y Control establecerá controles aleatorios respecto del cumplimiento técnico de los parámetros mínimos de Internet de Banda Ancha para los usuarios de que trata esta resolución.”

Es claro entonces que de acuerdo con su potestad el FONTIC, colocará a disposición de los PRST los datos de identificación de los predios y usuarios que ya tengan un beneficio de acceso a internet de banda ancha.

El Fondo buscará proporcionar esa información en un formato de acceso web y en los tiempos que la presentación de la información requerida a los PRST se lo permita, pero no es su obligación hacerlo y no hay un cronograma definido para ello. En esa base de datos no se incluirá información confidencial, tal como se ha manifestado anteriormente, tan solo la información básica de predios y usuarios, necesaria para hacer una búsqueda y determinar si ya son beneficiarios de algún subsidio de acceso a internet de banda ancha.

Adicionalmente, es optativo del PRST la consulta o uso que haga de la misma.

✓ **Registro de equipos para subsidiar**

Pregunta EDATEL:



En la actualidad no se cuenta con una metodología definida por la regulación que nos indique cómo los PRST deben realizar el proceso de verificación del equipo de cómputo o tableta ante el FONTIC previo otorgamiento de este subsidio al usuario.

Respuesta:

Aunque no se ha formalizado el procedimiento si se ha comunicado este, más recientemente en el documento "MinTIC_20130112_Reporte subsidio internet fijo_v3.3", en la página 5. Reproducimos el texto aquí:

Procedimiento de registro de equipos

Antes de poder ofrecer un equipo en un plan subsidiado este debe registrarse para su verificación y aprobación. Para ello el PRST debe entregar al Ministerio la siguiente información:

- *Tipo de equipo (computador de escritorio, computador portátil o tableta), marca y modelo.*
- *Características del equipo de acuerdo a los parámetros indicados para cada en el anexo 5 de la resolución 2775 del 21 de noviembre de 2012.*
- *Ficha técnica del equipo.*

El Ministerio verificará si el equipo cumple con las características mínimas requeridas y le indicará al PRST si es aceptable o no para ofrecerlo en un plan subsidiado. Si es aceptable le asignará un número de registro que informará al PRST. El número de registro será único para cada tipo/marca/modelo de equipo, sin importar si lo registra uno solo o varios PRST. Este número de registro es el que debe utilizarse en el campo correspondiente en el formato de reporte mensual.

✓ **Formalización de formatos y procedimientos**

Pregunta ETB:

Adicionalmente, quisiéramos recordarles que desde las primeras reuniones que se adelantaron en relación con la implementación de las condiciones exigidas por la Resolución 1363, se indicó que un documento con las especificaciones operativas y de detalles relacionadas con los reportes de información, sería preparado por el FONTIC y distribuido entre los participantes del esquema para minimizar las interpretaciones unilaterales y garantizar el cumplimiento armónico de lo que se requiere a través del proyecto. Sin embargo, a la fecha no contamos con dicho documento y lo consideramos de la mayor importancia para evitar los problemas que se puedan presentar cuando se adelanten las labores de verificación y se establezca los montos de subsidios a reconocer por parte del FONTIC. De esta manera, solicitamos amablemente su apoyo en la expedición de dicho documento aclaratorio.



Respuesta:

Efectivamente es compromiso de la entidad expedir un acto administrativo con el procedimiento y formatos definitivos que se usarán en el esquema, pero dados los casos particulares que han tenido que analizarse, esta formalización ha sido difícil.

✓ **TEMAS DE LA CONTRAPRESTACION**

COMENTARIOS TELEBUCARAMANGA:

En el taller siempre se habló de meses de consumo y no meses facturados, para el caso específico del diligenciamiento del formato. Por esta razón se pregunta si el mismo criterio aplica para diligenciar el formato anexo a la liquidación de las contraprestaciones. Es decir, si debemos tomar el número de clientes y subsidios facturados de los meses de octubre-12, noviembre-12, diciembre-12 y enero-13? (teniendo en cuenta que en el mes de septiembre no se facturó subsidio) o si por el contrario debemos continuar como siempre tomando períodos trimestrales y sólo en este caso tomar los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2012?.

Respuesta:

En el formato anexo al Formulario Único de Recaudo FUR, es necesario indicar los meses facturados, esto depende de los ciclos de facturación y procedimientos establecidos en cada empresa. Si el subsidio otorgado para el consumo del mes de septiembre de 2012, se facturó en octubre, se debe registrar los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2012. Si se utilizó cualquier otro mecanismo de facturación, que les permitió realizar alguna facturación durante el mes de septiembre, solo durante este trimestre se permitirá la inclusión de los cuatro meses. Si el consumo de diciembre de 2012, se facturó en enero de 2013, este mes debe ser incluido en la liquidación del primer trimestre de 2013, que se presentará el a más tardar el 30 de abril de 2013.

Comentarios EDATEL S.A. E.S.P.

Cuando se presenten fallas graves, EDATEL requiere tener la opción de argumentar la procedencia del dato enviado al Fondo en el reporte, ya que pueden existir condiciones que hayan obligado a la empresa a otorgar en su momento un valor de subsidio que más adelante fue modificado, en el mismo mes, por una Queja o Reclamo del usuario.

De no realizarse una justificación antes de ratificar el fallo como grave, pueden presentarse inconsistencias en la liquidación de la contraprestación haciendo que el Fondo otorgue más Subsidio menor Subsidio a nuestra compañía.



Respuesta

El FONTIC, considerará reglamentar este procedimiento en el Acto administrativo, que establecerá el procedimiento para entrega de reportes y cruce con la contraprestación y adoptará los formatos a utilizar, en el cual se garantizará el debido proceso.

Pregunta TELMEX.

¿Si en el momento en el que se cumpla la meta establecida en el Anexo No 2 de la Resolución 2775 de 2012 (para el caso de **TELMEX** 134.977 usuarios), el valor acumulado en subsidios otorgados es superior a la contraprestación correspondiente a ese trimestre, el valor diferencial se reconocerá en periodos futuros, cruzándolos contra contraprestaciones de trimestres posteriores? O por el contrario, ¿esa diferencia no será reconocida al PRST?

Respuesta:

Definitivamente los subsidios que se otorguen por encima de la contraprestación a cargo de TELMEX COLOMBIA S.A., en los términos del artículo 58 de la Ley 1450 de 2011, "INTERNET SOCIAL, no pueden ser reconocidos, ni pagados por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por tal razón el Ministerio previó en la Resolución 2775 de 2012, que el monto de que trata el anexo 3 de la Resolución 1363 de 2012, debe ser considerado como un máximo, y debe el proveedor, establecer políticas que le permitan subsidiar a sus usuarios sin superar el valor total de la contraprestación a su cargo durante el período de aplicación del esquema, tal como lo determinó el Fondo de TIC, en la aprobación a su Manifestación de Interés.

Pregunta TELMEX.

¿Los objetivos de penetración establecidos en el Anexo No 2 de la Resolución 2775 de 2012 corresponden al número de usuarios en estratos 1 y 2 activos ó corresponden al número de clientes en estratos 1 y 2 que reciben efectivamente el subsidio por cumplir con todas las condiciones establecidas en la Resolución 1363 y sus modificaciones?

Respuesta:

Los objetivos de penetración detallados en el anexo 2 de la Resolución 1363 de 2012, deben entenderse como las metas establecidas para lograr la Masificación de Internet, ahora bien los cálculos realizados para aprobar las Manifestaciones de Interés se realizaron sobre la base de subsidiarlos a todos. Esta regla no se podría dar para todos, teniendo en cuenta que algunos PRST solo podrán subsidiar hasta el monto de sus contraprestaciones.

Oficina para la Gestión de Ingresos del FONTIC.
7-2-13