

047721 - 201800004120

Medellín, 2018/09/07

Señores
GONZALO ÁLVAREZ HENAO
Presidente
Movimiento Cívico Medellín y el Área Metropolitana

JESÚS MARÍA LÓPEZ VELASQUEZ
Presidente
Unión Sindical Grupo Empresarial EPM UNIGEEP
Calle 52 No. 47-28 Oficina 616 Edificio la Ceiba
La Ciudad

Asunto: Respuesta Definitiva Petición con Radicado 20180000830. PQRS
077de 2018

Cordial Saludo Señores Álvarez y López:

En atención a la petición del asunto, en la que se formulan algunos interrogantes respecto a proyectos específicos adelantados por la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., y a la validez jurídica de determinados nombramientos en cargos directivos de la sociedad, me permito informarles que, con el fin de brindar respuesta de fondo, la revisión de los asuntos objeto de petición, se incorporó en la Auditoria Regular Vigencia 2017, programada para la mencionada sociedad y ejecutada en la actual vigencia, según lo definido en el Plan General de Auditoria de la Contraloría General de Medellín.

A continuación, se procede a dar respuesta a cada uno de los interrogantes planteados, conforme a las revisiones y análisis realizados en desarrollo de la Auditoria Regular, precisando que, la presente respuesta no contiene cifras, ni datos específicos, propios de la estrategia comercial de cada uno de los proyectos cuestionados y solicitados en algunos interrogantes, en tanto por disposición legal estos se encuentran sujetos a reserva, la cual debe ser garantizada por este Ente de Control Fiscal, en los términos de los artículos 24 y 27 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta adicionalmente, que UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.,

es una sociedad de economía mixta que presta servicios en un mercado abierto y en competencia, por lo que la divulgación de su información comercial estratégica, podría significar una ventaja competitiva para sus competidores, en desmedro de sus clientes y recursos.

1. Interrogantes formulados sobre proyectos en el cuerpo de la petición:

Los interrogantes contenidos en la petición hacen referencia a proyectos específicos de la sociedad UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A, respecto a los cuales es importante destacar, que su origen, desarrollo y penetración en el mercado se da como consecuencia de que el mercado de las telecomunicaciones al ser una industria dinámica requiere de proyectos de innovación que se convierten en productos estratégicos para la compañía, permitiendo un desarrollo adecuado de sus operaciones y la capitalización a mediano y largo plazo de dichas inversiones, elementos esenciales de garantía de permanencia de estas compañías en estos mercados, lográndose determinar que ciertamente se trata de proyectos con un gran componente innovador y de beneficios para una comunidad que en algunos casos están distantes de llegar a obtener estos.

Aún más, para entender el desarrollo de este tipo de productos es necesario contextualizar la evolución de los servicios, que parte de la necesidad de comunicación vía redes eléctricas; necesidad capitalizada a través de la prestación de servicios de telefonía pública y posteriormente a través de líneas privadas; dichas implementaciones requirieron el despliegue de redes de cobre que permitieron la comunicación de servicios de voz, luego, gracias a mejoras en tecnologías globales, estas mismas redes permitieron la prestación de servicios de televisión y posteriormente la implementación de internet. Sin embargo, dicha tecnología solo permitía una prestación limitada de número de servicios y además bajo un régimen de calidad desafiado por los desarrollos mundiales y que poco a poco se vio en desventaja a nivel comercial. Entendido este contexto, y a partir de allí, es que las empresas de telecomunicaciones inician la implementación de nuevas tecnologías basadas en fibra óptica, tecnología que permite la prestación de servicios de voz, televisión e internet bajo la misma conexión, logrando altos estándares de calidad que incluyen la transmisión de datos como guías televisivas, notificaciones de servicio, servicios de TV de alta definición e internet de alta velocidad para transmisión de video en vivo. Hoy TigoUne llega con esta tecnología a más de 4.5 millones de hogares colombianos entregando los tres servicios de manera confiable y estable, en forma de empaquetamiento que le permite ser más rentable en su operación, efectuando esta introducción referencial a la dinámica propia del negocio, y de la evolución del mercado y de la tecnología de las telecomunicaciones,

se procede a dar respuesta a fondo de cada uno de los aspectos relevantes de los proyectos relacionados en el derecho de petición antes enunciado.

- **TIGO ONE TV**

Con base en el contexto anteriormente expuesto, hasta este momento la compañía contaba con cuatro factores: que le daban vida y viabilidad al proyecto, primero, una red preparada para la prestación de servicios de alta calidad con capacidad de llegar a más de 4 millones de hogares; segundo, la decisión de convertirse en un habilitador de contenido; tercero, la tendencia en la unión entre servicios de internet y TV y la prestación de video web y, por último, la demanda de interacción ágil y tecnología de punta para los clientes de TigoUne, es decir toda una infraestructura adaptada a estas necesidades.

El servicio de Tigo ONE, en su descripción básica, corresponde a una plataforma que permite la prestación de TV de alta definición, internet de alta velocidad, servicios integrados y que además mejora la experiencia del usuario al tener un menú integrado que se alimenta de los gustos de los clientes, generando recomendaciones de contenido, acceso a una biblioteca global de contenido como YouTube sin la necesidad de cambiar de plataforma física y un hardware que permite un acceso ágil a los servicios. Todo lo anterior, representa un producto estratégico para la Compañía y permite la capitalización de estos no solo en el futuro próximo, sino que prepara a la misma para los años venideros, con una estrategia clara de implementación frente a las nuevas tecnologías y tendencias y por supuesto de cara a nuestros usuarios.

El producto es prestado para clientes del servicio fijo, quienes que son atendidos desde UNE EPM Telecomunicaciones S.A. No obstante, cabe resaltar la tendencia global de convergencia entre servicios móviles y fijos, por lo que los desarrollos de producto deben estar enfocados en permitir a futuro la integración de estos, lo que hará rentable la gestión de TigoUne como grupo. Es por tal razón que UNE, a través de un proyecto regional de Millicom, adoptó las ventajas estratégicas y necesidades antes mencionadas. Por otra parte, dado que la operación de Colombia es la más relevante en tamaño de las operaciones de Millicom y por tanto es guía de gestión de desarrollo e innovación debido a su amplio mercado y potencial de crecimiento, el proyecto fue desarrollado en el país y desde acá se facilitarán servicios técnicos a las operaciones de Millicom en Centro y Sur América que prestan servicios fijos.

- **DTH Servicios de prestación de Televisión Satelital**

La compañía actualmente cuenta con una red que cubre potencialmente más de 5 millones de hogares, contando la red de cobre. Sin embargo, Colombia es un país con una geografía compleja en la que existen aproximadamente 14.5 millones de hogares residenciales y no residenciales a cierre de 2017, adicionalmente, se calcula según cifras del DANE que casi el 20% de la población se considera rural, por lo que el acceso a servicios tecnológicos es limitado. Adicionalmente la expansión física con el objetivo de cubrir estas zonas y potenciales clientes requiere una inversión que no solo es billonaria, sino que además se hace inviable financieramente debido al valor que los potenciales usuarios estarían dispuestos a pagar en varias zonas del país.

Bajo este contexto, la única viabilidad competitiva para ganar presencia, generar acercamiento hacia la Compañía y revisar en campo la potencialidad comercial de las zonas, son los servicios satelitales. Por otra parte, es necesario recordar que existen solo 3 compañías que poseen la capacidad de prestar a nivel nacional los tres servicios fijos y servicios móviles, que, de éstas, sólo 2 poseen red que permite entregar servicios de alta velocidad o de alta calidad, dentro de los que se encuentra Tigo Une y que los 3 poseen actualmente servicios de televisión satelital para acceder a zonas donde no es viable de manera cableada. Lo anterior hace al servicio satelital, conocido como DTH en Tigo Une, un producto que complementa el portafolio y genera un acercamiento comercial a zonas potenciales de crecimiento que podrían ser capitalizadas en el futuro.

Es un servicio que tiene un grado de complejidad alto debido a la baja bancarización del país, y a las zonas en las cuales se encuentra presente, pero que se ha afianzado en Colombia y que a febrero de 2018 según cifras de la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) posee 44,268 usuarios en 28 departamentos, lo cual asegura su objetivo de ampliar la presencia nacional de Tigo Une. Su meta en el corto plazo pretende alcanzar la cifra de 300.000 usuarios del servicio.

Este proyecto cuenta con un alto contenido de índole social, ya que como se explicó inicialmente este llega a personas o zonas de bajos recursos en donde aún no se cuenta con la infraestructura tradicional que permita llevar la televisión como en las grandes ciudades o centros de negocios

En materia financiera se pudo evidenciar y determinar que los proyectos anteriormente descritos cuentan con los respectivos estudios, fundamentos y

proyecciones financieras que soportan la aparición y penetración de estos en el mercado.

Estudios tales como proyección de clientes o usuarios, EBITDA y MARGEN EBITDA estimado, rentabilidad deseada, Tasa interna de Retorno TIR y valoración del costo del proyecto en sus diferentes fases. Estos fueron incorporados en el Plan de Negocios de la compañía.

- **GO DIGITAL PROGRAMA DE TRANSFORMACION DIGITAL**

El proyecto de transformación digital es completamente interdisciplinario, involucra múltiples áreas de la organización, múltiples sistemas, múltiples cambios e involucra la desconexión, migración y puesta a punto de nuevos sistemas que no solo garantizan un servicio adecuado de cara a los clientes de la Compañía, sino que además garantiza su competitividad en el futuro, logrando los cambios necesarios para atender las tendencias de la industria. En el caso específico de nuestra Compañía, este proyecto involucra los acuerdos con Qvantel y Huawei, para el desarrollo de esta transformación.

Para generar claridad sobre el proyecto, es necesario abordarlo desde dos perspectivas diferentes, la primera partiendo de los cambios de la industria, la optimización de costos y la digitalización de los clientes y la segunda, con base en el estado de los sistemas luego de la fusión con Millicom Spain Cable, S.L.

En ese orden de ideas es necesario señalar que las tecnologías de la información y las comunicaciones son servicios dinámicos que constantemente se renuevan, que requieren de altas inversiones para mantener su competitividad, pero que las mismas cambian de alcance conforme se modifican los parámetros de mercado, ya que se debe garantizar un servicio más ágil. Sobre esta premisa se desarrolla el programa de transformación digital, con la intención de acelerar y facilitar los tiempos de salida al mercado de productos, la simplificación del portafolio, reducción de interacciones físicas del cliente y eliminar técnicamente la segregación de plataformas, logrando un sistema más robusto, centrado en el cliente y su experiencia; que mejore la calidad del proceso de venta, instalación, adjudicación de terminales o equipos y mejore la percepción del cliente en cuanto a sus procesos con la Compañía. La viabilidad de continuar con el mismo modelo que ha funcionado desde los inicios de la Compañía, del uso de procesos de facturación o plataformas heredadas de servicios de EPM o pertenecientes a la operación móvil, podría garantizar hoy un funcionamiento relativamente adecuado, pero no garantiza la competitividad en los próximos 5 años. Tomando en cuenta que las casas matrices

de sus dos principales competidores tienen ingresos globales que superan en un factor de casi 10 veces los ingresos de la Compañía, no actuar inteligentemente deja abierta la posibilidad de pérdida comercial y de competitividad estratégica, ya que la economía de escala de sus competidores es mayor y la no implementación de sistemas más ágiles y robustos crean un conflicto aún más grande que invertir en reformas temporales o plataformas de transición.

Por otra parte, es necesario recordar que aunque UNE EPM Telecomunicaciones y Colombia Móvil compartían acuerdos comerciales y tenían un socio estratégico común, los desarrollos y caminos escogidos por ambas compañías obedecían antes de la fusión a un mercado seccionado no convergente y no plenamente digital, razón por la cual una vez se realizó la fusión y se estabilizó la integración de plataformas y sistemas, se estructuraron procedimientos que derivan en una complejidad de interacciones altas, gran cantidad de facturadores, plataformas de autogestión para cliente externo e interno, diversas plataformas de soporte, numerosos sistemas de gestión de clientes, múltiples plataformas de gestión del negocio, entre otros, que permiten garantizar la continuidad del negocio, pero que limitan el acceso a la información, debilitan la labor comercial ágil debido a la diversidad de datos y que además aumentan las interacciones de los clientes, lo que se traduce en mayor gasto comercial. Todo lo anterior lleva a la necesidad de diseño de nuevos modelos integrados, un solo soporte general y mucho más completo, así como a abogar por sistemas y compañías robustas y especializadas.

El proyecto general tiene diferentes fases que consisten en el reemplazo de todos los facturadores heredados a lo largo de los años, una necesidad sentida en los temas de diferencias en la cartera y conciliación de cifras representando un alto riesgo para la compañía.

Ahora bien, en materia de adjudicación de este proceso digital se adelantó siguiendo los parámetros establecidos para la selección de proveedores de la Compañía y se resalta lo siguiente; en julio del 2016 se realizó un RFI, que es un proceso empresarial estándar cuyo propósito es recoger información por escrito acerca de las capacidades de varios proveedores, en donde se invitaron a diferentes proveedores (Infosys, Accenture, Beesion, Tecnotree, Wipro y Qvantel) donde se evaluaron las soluciones de cada proveedor. De este RFI se concluyó que las soluciones de Wipro y Qvantel eran las más adecuadas para la Compañía.

Se contrató a la empresa InfoTech como soporte debido a la alta complejidad técnica de estas soluciones. Basados en el resultado del RFI, se realizaron reuniones y mesas de trabajo con Wipro y Qvantel para detallar las respectivas

soluciones de digitales. Finalmente, se realizó una evaluación considerando las características técnicas, funcionales, proyecto, experiencia y la negociación comercial con ambos proveedores. Luego de dicha evaluación se seleccionó a Qvintel, con quien se firmó el contrato de suministro de la plataforma digital el 7 de julio del 2017.

Qvintel, tiene más de 20 años de experiencia en el campo de digitalización de empresas de telecomunicaciones y soluciones de soporte de negocio. Tiene diferentes casos de éxito con proveedores de telecomunicaciones como Yoigo, DNA y Salt a nivel mundial y actualmente trabaja con otros operadores europeos en implementaciones similares.

Por otra parte, el proyecto también incluye el reemplazo de todos los facturadores por un solo sistema provisto por Huawei, que permite facturación convergente. De la misma forma, la adjudicación se llevó siguiendo el procedimiento establecido.

En diciembre del 2015 se comenzó un proceso de selección donde se invitaron a diferentes proveedores de sistemas de facturación tales como Ericsson, Huawei y Open. Posteriormente, se evaluaron aspectos funcionales, técnicos, de proyecto y comerciales de las soluciones de cada uno de los proveedores; el resultado de dicha evaluación determinó a Huawei como ganador del proceso. Se firmó el contrato de facturación convergente con Huawei en junio del 2017.

La infraestructura adquirida para este programa de transformación digital estará ubicada en los centros de datos de Tigo Une denominados Titanium y la América. Cada operación de Latinoamérica del grupo Millicom está implementando su propia infraestructura y efectuando las respectivas contrataciones con cada proveedor, por lo que las operaciones de Latinoamérica no están haciendo uso de la infraestructura que se provee en Colombia.

Con relación a este último aspecto, se estableció y verifico que la adjudicación de estos procesos se efectuó acorde a los criterios de selección de proveedores por parte de la compañía, criterios tales como experiencia, capacidad técnica, calidad de las propuestas, y factores técnicos, financieros y de tecnología, bajo un criterio de selección idóneo.

Finalmente es necesario destacar con referencia a estos proyectos, que la compañía cuenta con un proceso implementado y en ejecución denominado “Ciclo de vida del Producto” que en su caracterización tiene un alcance desde la planificación de los proyectos de la compañía hasta que se retira del portafolio para el mercado.

Esto implica que cada proyecto no sale de la nada, sino que por el contrario estos deben agotar unas instancias previas que a continuación se enumeran:

- Planificación
- Estudios de prefactibilidad y factibilidad
- Desarrollo
- Implementación
- Estabilización
- Seguimiento

Adicionalmente estas instancias o fases antes mencionadas están acompañadas de una serie de actividades propias de cada instancia, que garantizan el cumplimiento de cada fase del proyecto. Igualmente cabe mencionar que en materia financiera, las áreas respectivas elaboran un Plan de Negocios para cada proyecto que finalmente se incorpora en el Plan de Negocios general de la compañía, el cual permite efectuar un seguimiento individual a cada proyecto en cuanto a sus resultados, evaluación que queda plasmada por parte de la Contraloría General de Medellín en el informe de Auditoría Regular en los factores cumplimiento de objetivos estratégicos y cumplimiento de Planes Programas y Proyectos.

2. Como en la composición accionaria de Colombia Móvil, TIGO, MILLICOM Internacional aparece con el 50% más 1 acción ¿Cómo puede ser posible que UNE EPM Telecomunicaciones este subsidiando a la multinacional aludida?

Como consecuencia de la fusión por absorción perfeccionada en el mes de agosto de 2014 entre UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y Millicom Spain Cable, S.L., todo el patrimonio de esta última sociedad, incluyendo su participación accionaria en Colombia Móvil S.A. E.S.P., se traspasó a la sociedad absorbente (UNE), razón por la que no estaríamos frente a un subsidio respecto a Millicom Internacional, dado que dicha sociedad no es accionista directa de Colombia Móvil S.A. E.S.P. Se anexa certificación expedida por el revisor fiscal de Colombia Móvil S.A. E.S.P., sobre la composición accionaria de la sociedad, en la cual puede verificarse que UNE EPM Telecomunicaciones S.A., es propietaria del 99.99% de la compañía.

3. Al estar Tigo promocionando una nueva oferta comercial donde otorga sin costo adicional el aumento de velocidad del Internet Banda Ancha HFC que un cliente UNE EPM Telecomunicaciones S.A. tiene suscrito, a cambio de adquirir un plan móvil pos-pago cuyo costo oscila entre \$49.000 y \$50.000, en donde inicialmente este beneficio aumentaría a 10 MB de velocidad el internet HFC a clientes UNE EPM Telecomunicaciones S.A., con velocidad actual de

navegación de 5MB. ¿No cree la Contraloría que se configura un peculado en favor de terceros y destinación diferente de dineros públicos?

En este punto es importante partir de la relación que ostentan en la actualidad Colombia Móvil S.A. E.S.P. y UNE EPM Telecomunicaciones S.A.; como se indicó en la respuesta anterior y de acuerdo al certificado emitido por el revisor fiscal de Colombia Móvil S.A. E.S.P., el 99.99% de las acciones de ésta última, son propiedad de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., circunstancia que sumada a la unidad de propósito que comparten, por tratarse de compañías que prestan sus servicios en el mismo sector de Telecomunicaciones, sustentó la integración de un grupo empresarial, en el que UNE EPM Telecomunicaciones S.A. es entidad controlante por su participación mayoritaria, según consta en el Certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio para UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

El Grupo empresarial en mención se conformó, al presentarse los elementos exigidos en los artículos 26 y 27 de la Ley 222 de 1995 para su configuración: (i) vínculo de subordinación entre entidad y entidades controladas (ii) unidad de propósito y dirección entre las personas que conforman el grupo.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la integración empresarial de ambas compañías, que permite dentro del marco legal y reglamentario, adelantar estrategias comerciales para alcanzar los objetivos del grupo empresarial, y de cada una de las empresas individualmente, no se encuentra irregular la promoción de incentivos de productos que ambas compañías ofrecen a sus clientes, en tanto es una estrategia de apalancamiento, de convergencia de redes, sistemas y servicios, empleado en el sector, que contribuye a su fortalecimiento y competitividad, para cumplir con los fines rentables para los cuales son constituidas este tipo de sociedades por parte del Estado, circunstancia que no contraviene la normatividad que regula la materia, ni se encuentra tipificada como conducta antijurídica en nuestro ordenamiento jurídico.

4. MARC EICHMANN PERRET fue postulado por el alcalde Medellín, Aníbal Gaviria Correa, para ocupar el cargo de Presidente de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., propuesta que fue acogida por la Junta Directiva, pero como su relevo fue ilegal surge esta pregunta: ¿Puede demandar a UNE EPM Telecomunicaciones S.A.?

Es importante tener en cuenta que UNE EPM Telecomunicaciones S.A., al ser una sociedad de economía mixta, con participación mayoritaria pública, además de cumplir con la normatividad vigente aplicable a este tipo de sociedades y con lo

definido en su acto de creación, debe cumplir con la normatividad comercial aplicable al tipo societario adoptado, para el caso sociedad anónima, de tal manera, se encuentra que el artículo 438 del Código de Comercio señala: *“Salvo disposición estatutaria en contrario, se presumirá que la junta directiva tendrá atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y para tomar las determinaciones necesarias en orden a que la sociedad cumpla sus fines”*.

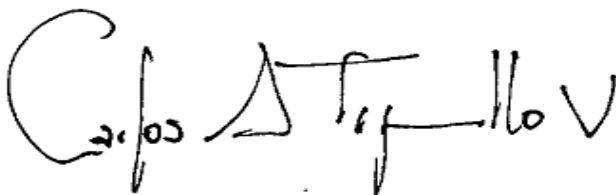
Así las cosas al revisar los estatutos sociales de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., que según la disposición transcritas definen las funciones de la Junta Directiva, se encuentra que en el artículo trigésimo sexto, se define como función de ésta: *“Nombrar al presidente de la sociedad atendiendo criterios de idoneidad, conocimientos, experiencia y liderazgo, removerlo, reelegirlo, fijar su asignación, decidir sobre las excusas, ausencias temporales y licencias que presente y evaluar su gestión”*.

En concordancia con lo anterior se encontró que la designación del señor Esteban Iriarte como Presidente de la sociedad, fue realizada por la Junta Directiva de acuerdo con las competencias legales y estatutarias asignadas, por lo que no se encuentra relevo ilegal respecto al anterior Presidente.

5. El Alcalde, Anibal Gaviria Correa, en su momento, integró la Junta Directiva de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., con las siguientes personas: Juan Esteban Calle Restrepo, Gerente General de EPM, Juan Felipe Gaviria, Federico Arango Toro, Juan Rafael Arango Pava y Luis Carlos Uribe Jaramillo, quienes están vigentes legalmente al no existir ninguna renuncia, al no constituirse la sociedad de economía mixta ¿Cómo, quien, con qué argumentos normativos y en qué condiciones pudo reemplazar la Junta Directiva?

En concordancia con lo aclarado en el punto anterior, según lo dispuesto en el artículo Vigésimotercero de los estatutos sociales de UNE EPM Telecomunicaciones S.A., corresponde a la Asamblea de Accionistas nombrar y remover a los miembros de la Junta directiva y fijarles su remuneración, así las cosas este Ente de Control Fiscal, verificó que en virtud de la competencia asignada a la Asamblea de Accionistas, esta reemplazó a los miembros iniciales de la Junta Directiva.

Cordialmente,



CARLOS ALBERTO TRUJILLO VERGARA
Contralor Auxiliar de Auditoría Fiscal Telecomunicaciones

Anexo: Certificación expedida por el revisor fiscal de Colombia Móvil S.A.
E.S.P., sobre la composición accionaria de la sociedad.

Elaboró: Jorge Iván Eusse Bernal
Paula Andrea Ortega E.

Revisó: Carlos Alberto Trujillo Vergara