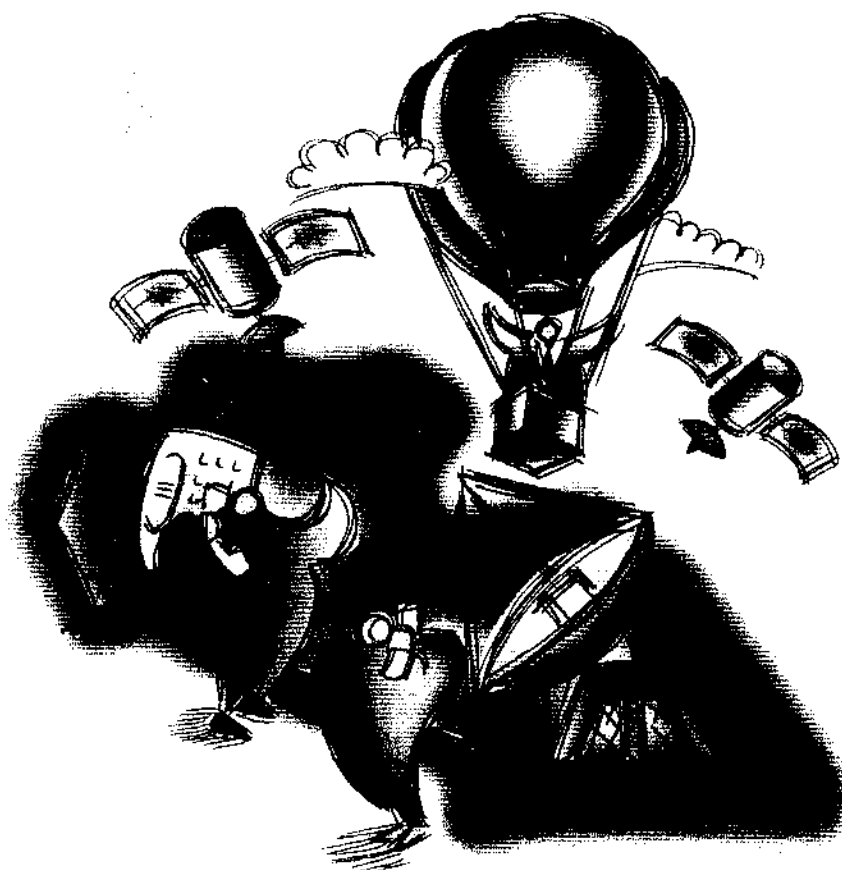




OSIPTEL

Organismo Supervisor de Inversión
Privada en Telecomunicaciones

MEMORIA ANUAL
Abril 1998 - marzo 1999



**Cinco años en el
mercado de las
telecomunicaciones**

Consejo Directivo de Osiptel

Abril 1998 - marzo 1999

DIRECTORES

Jorge Kunigami Kunigami (Presidente)

Augusto Alvarez Rodrich (Vicepresidente)
(Hasta el 2 de noviembre de 1998)

Herly Llerena García
(Hasta el 4 de enero de 1999)

Cristina Pareja Pallarés
(Hasta el 4 de enero de 1999)

Italo Muñoz Bazán
(Hasta el 4 de enero de 1999)

Oscar Benalcázar Coz
(Hasta el 4 de enero de 1999)

REPRESENTANTE DE:

Presidencia del Consejo de Ministros

Ministerio de Transportes, Comunicaciones,
Vivienda y Construcción

Asociaciones de Usuarios

Empresas de Servicios Portadores

Ministerio de Economía y Finanzas

Empresas Operadoras de Servicios Finales

La Ley 27010, publicada el 8 de diciembre de 1998, modifica el Artículo 83 del Texto Unico Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. 013-93-TCC) y establece una nueva conformación para el Consejo Directivo. A marzo de 1999, el Consejo Directivo está compuesto de la siguiente manera:

DIRECTORES

Jorge Kunigami Kunigami (Presidente)

Enrique Díaz Ortega (Vicepresidente)
(Desde el 2 de noviembre de 1998)

Armando Cáceres Valderrama
(Desde el 4 de enero de 1999)

Adriana Giúdice Alva
(Desde el 23 de febrero de 1999)

REPRESENTANTE DE:

Presidencia del Consejo de Ministros

Ministerio de Transportes, Comunicaciones,
Vivienda y Construcción

Instituto de Defensa de la Competencia y de
la Propiedad Intelectual

Ministerio de Industria, Turismo y Negocia-
ciones Comerciales Internacionales

Comité de Gerentes

A marzo de 1999, la plana gerencial de Osiptel era la siguiente:

Geoffrey Cannock T.	Gerencia General
Clara Ogata S.	Gerencia de Fiscalización
Luis Bonifaz F.	Gerencia del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel)
Juan Rivadeneyra S.	Gerencia Legal
Fernando Hernández V.	Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico
Ana Rosa Martinelli M.	Gerencia de Relaciones Empresariales
Mónica Bonifaz Ch.	Gerencia de Usuarios
Roger Siccha M.	Gerencia de Administración y Finanzas
Johnny Kadena	Gerencia de Imagen Institucional
Jorge Bossio M.	Gerencia de Informática y Sistemas
Lorena Borgo H.	Secretaría General

Mensaje del presidente de Osiptel



Jorge Kunigami.

La presente memoria realiza un balance de lo ocurrido en el sector de las telecomunicaciones durante los últimos cinco años. Con esta publicación, conmemoramos el inicio de la transformación de dicho sector en el Perú, un período dominado por rápidos y grandes cambios. Además, festejamos el primer lustro de labor institucional de Osiptel.

La etapa transcurrida ha estado llena de retos, la mayoría por fortuna superados. Como resultado de ese proceso, hoy los peruanos tenemos acceso a más y mejores servicios, gracias a la expansión y modernización del sector. Las empresas surgen y crecen en un clima de libertad al interior del país y cada vez más compañías deciden ingresar a nuestro mercado por la estabilidad y claridad del marco jurídico. Usuarios y empresas, además, ya se benefician por la apertura, cuyo inicio se adelantó casi un año respecto a lo previsto.

Nos ocuparemos primero de los resultados de este proceso, de las oportunidades generadas en beneficio de todos, para luego hacer un recuento de cómo llegamos a la situación actual.

A continuación presentamos las ventajas que la reestructuración del sector ha traído para cada uno de los agentes que intervienen en el mercado.

Primero, para las actuales empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones y para las potenciales ingresantes que aún ven por la ventana las oportunidades de inversión, existe en la actualidad un marco regulatorio claro, que promueve la inversión y garantiza un desenvolvimiento transparente de las relaciones entre las empresas y los organismos del Estado. Tienen a un Ministerio dispuesto a estudiar sus solicitudes de concesión y a Osiptel atento para recoger las iniciativas e inquietudes de las empresas para regulaciones complementarias, materias de controversias o simplemente de facilitador en las negociaciones privadas.

Segundo, para las empresas en general, la modernización, la mayor cobertura geográfica y la variedad de servicios representan una ventaja, pues permite una reducción de sus costos por transacción y una mayor eficiencia en la atención a sus clientes. Esta es una contribución directa al sector empresarial, que ya había interiorizado las limitaciones de comunicación como una barrera natural del comercio.

¿Qué empresa eficiente, por ejemplo, se puede dar el lujo ahora de renunciar a las oportunidades de usar el correo electrónico, la Internet, la telefonía celular, la conexión en línea de los terminales de tarjetas de crédito? Y esto sólo para mencionar las más comunes, porque ya muchas gozan de las ventajas que le otorgan los circuitos de transmisión de datos, la comunicación satelital o el comercio electrónico.

También para nosotros, los usuarios comunes, la reestructuración del sector nos ha permitido convivir diariamente con los servicios de telecomunicaciones, facilitando y mejorando nuestras relaciones personales y profesionales.

No nos olvidemos del sector académico, que disfruta de un cada vez mayor acceso a la biblioteca universal del Internet, las teleconferencias con especialistas renombrados que difícilmente nos podrían visitar, la teleeducación en los lugares más apartados del país.

Estos logros obtenidos han sido posibles gracias al cumplimiento de los objetivos de la reestructuración:

1. Pasar del monopolio a la libre competencia;
2. Promover la inversión privada nacional y extranjera;
3. Expandir, modernizar y mejorar el servicio;
4. Incrementar la cobertura geográfica de los servicios;

5. Fijar tarifas en relación a los costos de los servicios; y
6. Contribuir al crecimiento y desarrollo de la economía nacional.

1. Libre competencia

A diferencia de hace cinco años, el desarrollo del sector depende hoy de la iniciativa privada. Este resultado responde por el cumplimiento planeado de metas que apuntaron a ordenar la expansión y modernización de los servicios. Pero, también, a establecer por primera vez reglas claras para la actuación de empresas y usuarios en el mercado.

2. Promover la inversión privada

Una muestra elocuente de este hecho es que, a diferencia de hace cinco años, cuando teníamos apenas 7 servicios en el mercado de telecomunicaciones, hoy podemos utilizar 14 servicios, a los que se sumarán otros 6 en los próximos años.

Otra evidencia: en 1993 sólo operaban en el mercado 16 empresas, hoy éstas suman 289.

3. Expandir y mejorar el servicio

En el caso de la telefonía, por ejemplo, se ha superado todos los obstáculos de tiempo y costo que impedían el acceso de la mayoría de peruanos al servicio. Como resultado del proceso de expansión, existen más de 2 millones de líneas disponibles para los peruanos, mientras que en 1993 eran sólo 660,000. Y existen casi 800,000 teléfonos celulares, a diferencia de 1993, cuando ese número era de sólo 50,000.

Los índices de penetración o densidad telefónica dan cuenta de esos avances. En 1993, el Perú tenía 2,9 teléfonos fijos y sólo 0,2 celulares por cada 100 habitantes. A la fecha, tenemos 7,94 y 3,11 por cada 100 habitantes, respectivamente. La densidad total, entonces, ha pasado de 3,1 a 11,05 teléfonos por cada 100 habitantes en los últimos cinco años, lo que nos ha hecho ascender lugares importantes en el ranking de cobertura en la región.

También se han producido avances notables en la facilidad de acceso al servicio. En 1993, los peruanos necesitábamos 188 meses para tener una línea, si es que teníamos la oportunidad de tenerla. Ahora sólo son necesarios 45 días útiles sin tener ningún obstáculo para solicitarla. Tampoco se requiere pagar un promedio de 1,500 dólares para conseguir una línea como en 1993, porque ahora la pueden tener por 160.

Por último, se ha registrado logros en materia de modernización de las conexiones. En 1993, por ejemplo, sólo el 33% de las líneas estaban digitalizadas. A la fecha, esa proporción es de 90%.

4. Incrementar la cobertura de los servicios

En 1993, las localidades con servicio telefónico fijo eran 1,450 en total. A la fecha, ese número se ha duplicado hasta las 3,000.

Pero la cobertura geográfica del servicio celular ha tenido un crecimiento mucho mayor: ha pasado de 7 a 117 localidades en los últimos cinco años. Cabe destacar, además, que cumpliendo los compromisos asumidos en los contratos de concesión, Telefónica ha interconectado a 1,500 centros poblados rurales, los que se encontraban sin servicio en 1993.

5. Fijar tarifas en relación a los costos

La fijación de tarifas en relación a los costos ha sido un objetivo clave del proceso de reestructuración. Subsidiadas por el Estado hasta 1994, la subvaluación de las tarifas respecto a los costos impidió la generación de ingresos a la empresa operadora de entonces para atender la demanda de servicios y mejorar la calidad de los existentes. El resultado es conocido por todos: la mayoría absoluta de peruanos sin posibilidades de acceder al servicio.

Para revertir esta situación, se elaboró un Programa de Rebalanceo Tarifario, cuya meta era nivelar gradualmente los precios del servicio con los costos de proveerlo. Este esquema tarifario ha permitido no sólo el cobro adecuado del servicio, sino que ha contribuido a eliminar la posibilidad de que, como sucedía en 1993, su provisión sea financiada a través de «subsidiados cruzados», con lo cual los usuarios de un servicio subsidiaban el consumo de otros, a través de tarifas sobrevaloradas.

6. Contribuir al crecimiento y desarrollo del país

Una prueba de que este objetivo se está cumpliendo es el nivel de empleo en el sector. En 1993, por ejemplo, el sector daba trabajo a 13,000 personas. Hasta la fecha, esa cifra ascendió a 34,000 personas, con el bienestar que ello genera.

Y todo indica que seguirá creciendo, a juzgar por las inversiones comprometidas en el sector. Las empresas que actúan en el país y las operadoras próximas a ingresar al mercado han comprometido un volumen de inversión superior a los 1,500 millones de dólares en los próximos tres años.

NUEVA CULTURA EN EL MERCADO

En síntesis, la expansión y la modernización de las telecomunicaciones han traído consigo nuevos servicios, mayor cobertura geográfica, más opciones para los usuarios, todos ellos son beneficios tangibles. Pero también ha generado beneficios intangibles, como la creación de una cultura diferente en los usuarios y las empresas.

En 1993 las condiciones para la prestación del servicio no estaban normadas y, por tanto, no existían tampoco derechos para los usuarios. Hoy, en cambio, tenemos un cuerpo normativo destinado a garantizar la libertad de acceso a los servicios y su provisión en condiciones legalmente adecuadas y de calidad óptima. En pocas palabras, el usuario no sólo tiene hoy derecho a que una empresa le preste un buen servicio, sino también a quejarse y reclamar por los problemas que encuentre con él, sean de facturación, contratación, instalación u otros.

Pero también se está modificando la cultura empresarial. Porque hoy, las empresas que tienen la particularidad de ser de servicios públicos saben que sólo podrán sostenerse en el mercado si desarrollan mecanismos eficientes no sólo para proveer el servicio, sino para atender a los usuarios. Saben, además, que deben ser eficientes no por el temor de una sanción impuesta por un organismo regulador que existe —a diferencia de antes—, sino por los retos que les impone la competencia.

Este logro, intangible, es acaso uno de los mayores en los últimos cinco años porque, entre otras cosas, ponen a los usuarios y las empresas de nuestro mercado ante los mismos estándares de servicio que rigen en los países más avanzados.

LA REGULACION EN COMPETENCIA

En un escenario de creciente competencia, el rol regulador y supervisor de Osiptel adquiere importancia trascendental en cada uno de los ámbitos donde desarrolla sus actividades.

Y es que la instalación de nuevos servicios implica una tarea previa de definición del marco normativo para su provisión. Al mismo tiempo, la diversificación de ellos compromete una labor paralela y sostenida de supervisión y otra de intervención para la resolución de controversias de empresas y el desempeño de tareas arbitrales.

En el nuevo escenario, a Osiptel le compete, por ejemplo, normar la operación de los nuevos proveedores de servicios, tarea que se inicia regulando el proceso de interconexión. En este campo se inscriben sus labores de fijación y revisión de los cargos de interconexión «tope» por

defecto establecidos para el mercado peruano, supervisar el cumplimiento de las normas sobre la materia (lo que incluye la revisión de los contratos de interconexión) e intervenir, si fuera necesario, cuando las empresas no lleguen a acuerdos respecto a las condiciones y términos del contrato de interconexión.

Con la competencia y la consecuente actuación de nuevos agentes, también se intensifica la labor de Osiptel para garantizar el respeto de las normas –y emitir reglas complementarias– respecto a los derechos de los usuarios, los servicios de alquiler de circuitos y la seguridad de la planta externa, además de otras tareas claves, entre las que se encuentra una que cobra particular importancia en un mercado en competencia: su rol como conciliador de intereses y administrador de controversias.

La competencia también implica para Osiptel el desarrollo de una labor de nexo para el aprendizaje constante de experiencias de desarrollo de otros mercados y, por otra parte, de difusión de la experiencia peruana en el ámbito internacional.

La integración del Perú al Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) ha ampliado las perspectivas de capacitación en el ámbito de las comunicaciones. El Perú ha asumido un rol activo en este foro. A la fecha, es el «punto focal» del grupo de telecomunicaciones de APEC-TEL y será sede, en este año, de su vigésima segunda reunión (TEL-20), certamen que organizará Osiptel.

Todo hace prever que, en perspectiva, las tareas de Osiptel crecerán en trascendencia en el mercado de telecomunicaciones, un mercado que, en pleno proceso de modernización y diversificación, se prepara para ingresar al Siglo XXI.

Abril de 1999.

Jorge Kunigami K.
Presidente de Osiptel



Cinco años en el mercado de las telecomunicaciones

Al empezar la década de los 90, la economía peruana se encontraba inmersa en un proceso de reformas estructurales. Sin embargo, la situación del mercado de las telecomunicaciones no era la más apropiada para el funcionamiento de la economía. Resultaba necesario alentar el desarrollo del sector, a fin de que no restara competitividad a la economía nacional y contribuyera a elevar el bienestar de la sociedad.

Buena parte de la responsabilidad por la situación del mercado correspondía al modelo bajo el cual operaba: el monopolio estatal de las telecomunicaciones. Decidió el gobierno entonces transferir al sector privado la responsabilidad del desarrollo de las telecomunicaciones en el país, pero siempre manteniendo para sí la función reguladora. Había llegado la hora de la privatización, proceso que concedió el impulso inicial al acelerado dinamismo que experimentaría el sector durante los últimos años.

1. LA TRANSICION

Un mercado estancado

¿Cuál era la situación del mercado de telecomunicaciones a inicios de década? El sector mostraba en ese entonces un panorama prácticamente de estancamiento: a inicios de 1994 sólo existían 2,94 líneas por cada 100 habitantes. Peor aun, el número se incrementaba a la reducida tasa de 5,6% anual: entre 1988 y 1993 sólo se instalaron 150,000 líneas nuevas. En total, existían 660,000 líneas. Para poseer un teléfono, había que esperar aproximadamente 118 meses o adquirirlo en el mercado de reventa, donde su precio ascendía a cerca de 1,500 dólares.



La causa residía en la escasa inversión que CPT y Entel se encontraban en capacidad de efectuar. En los últimos años de gestión, el monto promedio anual invertido por CPT ascendió a 45 millones de dólares, mientras que Entel llegó a 30 millones de dólares. Ambas cantidades estaban muy por debajo del monto que se requería invertir en expansión para satisfacer la demanda.

Entre 1988 y 1993, el número de líneas por cada cien habitantes sólo creció de 2,43 a 2,70 (11,1% a lo largo del período). En contraste, el promedio internacional se elevó de 7,99 a 11,00 (37,7%). El resultado: la brecha entre el Perú y el resto del mundo creció año a año en forma significativa.

En realidad, CPT y Entel carecían de los recursos para emprender la expansión de la red a la escala demandada: las tarifas de telefonía fija subsidiadas impedían que la empresa generara los excedentes necesarios para la inversión, recursos que tampoco podían ser aportados por un Estado agobiado por años de escasez en la caja fiscal. Ni siquiera quedaba la opción de recurrir al crédito internacional, porque durante aquellos años se encontraba cerrado para las empresas peruanas.

El problema de la escasa densidad telefónica quedaba en evidencia cuando se comparaba los indicadores peruanos con los de otros países de la región. Incluso, los que tenían un menor ingreso per cápita, como Bolivia y Ecuador, registraban mayores niveles de penetración telefónica. Mientras que en el Perú existían 2,94 líneas por cada cien habitantes, en Bolivia había 3,04, y en Ecuador 5,31. Por su parte, México llegaba a 8,79 líneas por cada cien habitantes y Venezuela a 10,02.

Un dato revelador: el promedio para los llamados países de renta media inferior, grupo en el que figura Perú, ascendía a 9,19 líneas por cada cien habitantes, marca muy superior a la registrada en nuestro país. Y la brecha crecía en forma notoria cuando se comparaba con algunos de los países desarrollados, como España o Estados Unidos, donde en 1993 existían 36,43 y 57,38 líneas por cada 100 habitantes.

Como es lógico, en 1993 Lima era la ciudad mejor comunicada, con 6,61 líneas por cada 100 habitantes. En cambio, en el resto del país la penetración llegaba sólo a 1,23. Las principales ciudades de Bolivia y Ecuador registraban 6,72 y 17,18 líneas por cada cien habitantes, respectivamente; mientras que en el resto de ambos países había 2,28 y 3,22. El promedio para los países de renta media inferior indicaba que existían 17,98 líneas por cada 100 habitantes en la ciudad principal, y 7,82 en el resto del país.

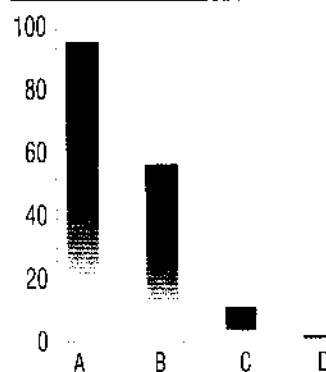
El déficit era, pues, bastante significativo. Era por ello necesario esperar más de nueve años para conseguir una línea. Las estimaciones realizadas por Coopers&Lybrand en 1992 calculaban en un 55% la demanda insatisfecha. Además, proyectaban que si se mantenía estable el ritmo promedio de crecimiento de CPT y Entel de inicios de los 90, el déficit de líneas (demanda insatisfecha) llegaría a casi un millón para 1997.

Pero, antes de la privatización, la densidad telefónica no solamente era reducida, sino que además se encontraba sumamente concentrada en la población con mayor poder adquisitivo. Mientras que el 92% de los hogares del segmento A contaba con una línea, sólo el 1% del estrato D tenía teléfono. A

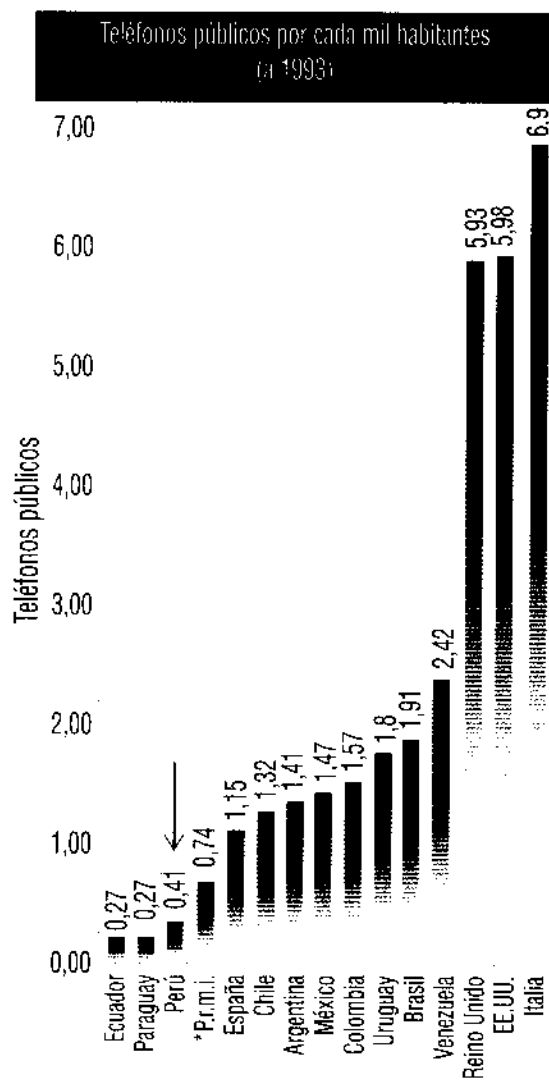
País	Densidad telefónica
Estados Unidos	57,38
Reino Unido	49,42
Japón	41,75
España	36,43
Uruguay	18,84
Argentina	12,29
Colombia	11,27
Chile	11,01
Venezuela	10,02
Países de renta media inferior / 1	9,19
México	8,79
Brasil	7,51
Ecuador	5,31
Paraguay	3,06
Bolivia	3,04
Perú	2,94

*Líneas por cada 100 habitantes.
 1/ Densidad promedio para dicho grupo de países al cual pertenece el Perú.
 Fuente: Indicadores de las Telecomunicaciones Mundiales.
 Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), 1994.

Tenencia de teléfonos por estrato socioeconómico (1993)



Fuente: Apoyo, Opinión y Mercado S.A. 98.
 *Lima Metropolitana



su vez, el 54% de los hogares del nivel B y un reducido 10% de C accedían al servicio. Otra forma de expresar esta realidad es afirmar que el 95% de los teléfonos se encontraban en hogares no pobres, y sólo el 5% pertenecía a hogares calificados como pobres.

La realidad era muy similar en materia de teléfonos públicos: únicamente 0,41 por cada 1,000 habitantes. En otros países de América Latina, como Chile, Colombia, y Venezuela, existían 1,32, 1,57 y 2,42 líneas públicas por cada 1,000 personas.

Como se ha señalado ya, el problema para el crecimiento del sector empezaba con la fijación de tarifas que respondían a criterios que no eran técnicos. Así, algunos servicios, como la rentas básicas residencial y comercial, operaban con tarifas por debajo de sus costos operativos. En cambio, otros servicios, como los de larga distancia, especialmente internacional, tenían tarifas bastante superiores a sus costos. Para ser precisos, estaba en funcionamiento un esquema de subsidios cruzados, donde los precios de la telefonía fija eran subsidiados por las utilidades generadas por los servicios de larga distancia.

Cabe anotar que la rentabilidad operativa del servicio local era de 0% para CPT y de -9% en el caso de Entel. En con-

traste, CPT tenía una rentabilidad de 42% y 82% en los servicios de larga distancia nacional e internacional, respectivamente. A su vez, Entel también perdía en el primer rubro (-2%), y encontraba su mejor rendimiento en el segundo (25%).

Otro punto deficitario era la calidad del servicio brindado. Existían centrales de tecnología obsoleta y extensas zonas de la red operaban con cables que habían duplicado sus años de vida útil normal. Ello daba como resultado un servicio de escasa calidad, con un bajo porcentaje de llamadas completadas, y un elevado número de líneas que sufrían averías técnicas. La atención a usuarios, por otra parte, también dejaba bastante que desear, según lo demuestran las encuestas de la época, que recogían las múltiples protestas acerca del servicio.

La nueva Ley de Telecomunicaciones

En noviembre de 1991, entró en vigencia el Decreto Legislativo 702 (nueva Ley de Telecomunicaciones), que diseñó el nuevo perfil del sector. En esta norma se abandona el modelo de la empresa estatal como proveedora exclusiva de los servicios de telecomunicaciones, y se concede un papel protagónico a la inversión privada y a la competencia como mecanismos más eficientes para el desarrollo del sector.

Al mismo tiempo, el Estado conserva la función reguladora, y la encomienda a un ente especializado que denomina Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

Es así como Osiptel aparece en el marco regulador, en busca de garantizar un ordenamiento legal apropiado para atraer la inversión privada y mejorar la cobertura y la calidad de los servicios, a la vez que protege los derechos de los usuarios.

Precisamente para ello, la Ley establece la obligatoriedad de la interconexión de las redes de servicios públicos de telecomunicaciones, y prohíbe cualquier práctica que afecte la libre y leal competencia en el mercado.

La estrategia privatizadora

En junio de 1992, se dio el siguiente paso en la transición hacia el nuevo modelo: se nombró un Comité Especial de Telecomunicaciones (Cepri de Telecom), encargado de conducir el proceso de transferencia al sector privado de las empresas del sector, la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel Perú). Recogiendo elementos del ámbito internacional y adaptándolos a la realidad local, el Cepri diseñó una estrategia cuyos lineamientos principales sirvieron para realizar la exitosa subasta de estas dos empresas, en febrero de 1994.

**El Estado conserva la
función reguladora, y la
encomienda a un ente
especializado que
denomina Osiptel.**

¿Cuáles fueron los elementos más destacados en la estrategia privatizadora? El eje central de la propuesta fue la oferta en un solo paquete de ambas empresas de telecomunicaciones: se ofreció en forma conjunta el 35% de las acciones de Entel Perú y el 19,9% de CPT, más un compromiso de aumento obligatorio de capital en CPT, equivalente a 23,23% del capital social. Así, el nuevo operador se aseguraría también el 35% de CPT. Paralelamente, se acordó otorgarle el control de ambas empresas.

Otro elemento clave fue el ofrecimiento de los servicios de telefonía fija local, larga distancia nacional e internacional en condición de exclusividad durante cinco años (conurrencia limitada). Asimismo, la concesión duraría 20 años, renovable por períodos quinquenales.

REQUISITOS PARA LOS POSTORES

- ▶ Aceptar los compromisos mínimos de inversión, valorizados en alrededor de 1.000 millones de dólares. En ellos se establecía metas de expansión y calidad para el período de conurrencia limitada, cuya duración sería de cinco años, con carácter improrrogable.
- ▶ Aprobar la fusión de CPT y Entel.
- ▶ Comprometerse a ejecutar el programa de rebalanceo tarifario.
- ▶ Llevar contabilidades separadas para los diferentes servicios.

Del mismo modo, se planificó que, por lo menos un año después de transferido el control de las empresas, se vendería el resto de las acciones que permanecieron en manos del Estado mediante el sistema de accionariado difundido (hoy conocido) como Participación Ciudadana.

Ley de Desmonopolización Progresiva

Para concretar la venta de CPT y Entel, e iniciar en la práctica el camino hacia un mercado competitivo, se requería aún el marco legal que fijara las pautas de cómo se debería recorrer este proceso. Fue por ello que en enero de 1994 se dictó la Ley de Desmonopolización Progresiva.

En ella, se promueve la libre competencia en todos los servicios en donde es técnicamente posible, y se establece un período de exclusividad de cinco años de duración en los servicios de telefonía fija, larga distancia nacional e internacional, conocido como período de conurrencia limitada. Del mismo modo, se dispone que todos los otros servicios operen bajo un esquema de libre competencia.

**Al Estado le correspondió
1,392 millones de dólares por
el valor de sus acciones en
CPT y Entel.**

La subasta de CPT y Entel

Un total de ocho operadores habían aprobado la calificación del Cepri de Telecom para presentarse como postores. Pero fueron sólo tres los consorcios que el 28 de febrero de 1994 participaron finalmente en la subasta:

- ▶ Telefónica del Perú, compuesto por Telefónica Internacional de España, Graña y Montero y el Banco Wiese;

- ▶ Peruvian Telecommunications Holdings Limited, integrado por Southwestern Bell International, Korea Telecom, Daewoo Telecom, Condumex-Carso y el Banco de Crédito; y
- ▶ Telecomunicaciones Peruanas, donde figuraban GTE, Companhia Portuguesa Radio Marconi, y la Empresa Brasileira de Telecomunicaciones.

Como se sabe, la oferta de Telefónica del Perú resultó la más elevada: 2,002 millones de dólares. Superó así a los otros dos consorcios, Southwestern Bell-Korea Telecom y GTE, cuyas propuestas ascendieron a 857 y 803 millones de dólares, respectivamente. Es relevante resaltar que todas las cifras se encontraron bastante por encima del precio base, fijado en 546 millones de dólares.

Del monto total de la operación, al Estado le correspondió 1,392 millones de dólares por el valor de sus acciones en CPT y Entel. A su vez, el aumento de capital comprometido en CPT fue equivalente a 610 millones de dólares.

2. EL PERIODO DE CONCURRENCIA LIMITADA

De acuerdo con el modelo privatizador aplicado por el Cepri de Telecom, se consideraba indispensable que el órgano regulador estuviera plenamente operativo antes del momento en que se realizara la subasta. De este modo, se conseguiría que la nueva entidad se encontrara en situación de ejercer con eficiencia su función reguladora desde el mismo instante en que las empresas que se adjudicaran la buena pro iniciaran sus operaciones.

La presencia de un organismo regulador autónomo y de carácter técnico en plena actividad representaba una señal importante ante los postores de la seriedad del proceso. Era también una garantía de que las reglas del juego acordadas en la transferencia serían en el futuro plenamente respetadas por ambas partes.

Fue así como Osiptel tomó parte activa en el proceso. Analizó y comentó las sugerencias de los postores para la operación, y adquirió experiencia en el trato directo con estas empresas. Sin duda, resultó un *know how* valioso para el posterior ejercicio de sus funciones.

**Osiptel tomó parte activa en
el proceso de privatización.
Analizó y comentó las
sugerencias de los postores.**

En general, las labores de Osiptel han comprendido como grandes campos de acción la supervisión del cumplimiento de los contratos, la protección de los usuarios, y la promoción de la competencia

y de la inversión privada en el sector de las telecomunicaciones. Además, claro, figura el desarrollo de las telecomunicaciones rurales (acceso universal al servicio), que se encuentra a cargo del Fitel. En el resto del presente capítulo, se presenta los diferentes hitos en cada uno de estos grandes campos de acción de Osiptel.

2.1. HITOS EN SUPERVISION

Compromisos asumidos en los contratos de concesión

En junio de 1994, entraron en vigencia los contratos de concesión firmados entre Telefónica y el Estado peruano en mayo. Empezó así el período de concurrencia limitada, que por tanto debió

Requisitos de calidad exigidos a CPT y Entel Perú según contratos de concesión

Operador	Requisitos de calidad	Fórmula	Años sucesivos por parámetro									
			1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Compañía Peruana de Teléfonos	A. Tasa de respuesta de fallas	Fallas reportadas en el mes Divisor de 10000 promedio en el mes	52	49	44	40	37	34	31	28	25	22
	B. Tasa de conexión de fallas locales	Tasa de fallas reportadas en menos de 24 horas Total de fallas reportadas en el mes	55	57	62	69	75	80	84	87	89	90
	C. Llamadas locales completadas	Llamadas de llamadas completadas Total de tentativas de llamadas	45	47	55	57	59	64	68	72	74	75
	D. Respuesta del operador	Llamadas atendidas por el operador antes de 10 segundos Total de tentativas de llamadas que han accedido al sistema del operador	67	69	73	77	81	85	89	92	94	95
	E. Llamadas telefónicas de larga distancia nacional completadas Llamadas telefónicas de larga distancia internacional completadas	Llamadas completadas Total de tentativas de llamadas Llamadas completadas Total de tentativas de llamadas	35 40	35 43	43 46	47 49	51 52	55 58	58 61	61 64	64 64	65 65
Entel Perú - Servicio de Telefonía Local	A. Tasa de respuesta de fallas	Fallas reportadas en el mes Divisor de 10000 promedio en el mes	50	48	45	42	38	34	30	26	22	20
	B. Tasa de conexión de fallas locales	Tasa de fallas reportadas en menos de 24 horas Total de fallas reportadas en el mes	65	67	69	72	75	79	81	84	87	90
	C. Llamadas locales completadas	Llamadas de llamadas completadas Total de tentativas de llamadas	58	60	62	64	66	68	70	72	74	75
	D. Respuesta del operador	Llamadas atendidas por el operador antes de 10 segundos Total de tentativas de llamadas que han accedido al sistema del operador	70	73	76	80	83	86	89	91	93	95
Entel Perú - Servicio de larga distancia	E. Llamadas telefónicas de larga distancia nacional completadas	Llamadas completadas Total de tentativas de llamadas	40	42	44	46	49	52	56	59	62	65
	Llamadas telefónicas de larga distancia internacional completadas	Llamadas completadas Total de tentativas de llamadas	45	47	50	52	55	57	60	62	64	65

Fuente: Contratos de concesión de CPT y Entel Perú S.A.

Compromisos de expansión y modernización exigidos a CPT y Entel Perú S.A. según contratos de concesión

		Metas					
Plan		1994	1995	1996	1997	1998	Total
CPT	1. Instalación de líneas adicionales	65 000	84 000	105 000	126 000	126 000	506 000
	2. Sustitución de líneas instaladas existentes	15 000	20 000	30 000	30 000	30 000	125 000
	3. Instalación de teléfonos públicos	1 400	1 400	1 400	1 400	1 400	7 000
	TOTAL EXPANSION Y MODERNIZACION	81 400	105 400	136 400	157 400	157 400	638 000
TIEMPO MAXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN		1998 80% 3 meses	1999 90% 2 meses	2000 95% 1 mes	2001 96% 20 días	2002 97% 10 días	2003 98% 5 días
		Metas					
Plan		1994	1995	1996	1997	1998	Total
Entel Perú local	1. Instalación de líneas adicionales						
	Región Norte	10 250	19 630	38 661	46 429	46 429	161 399
	Región Oriente	0	1 587	7 548	9 064	9 064	27 263
	Región Centro	16 000	19 070	31 247	37 524	37 524	141 365
	Región Sur	12 750	15 713	33 544	40 283	40 283	142 573
	SUB-TOTAL DE LINEAS ADICIONALES	39 000	56 000	111 000	133 300	133 300	472 600
2. Sustitución de líneas instaladas existentes	5 000	10 000	20 000	20 000	20 000	75 000	
3. Instalación de teléfonos públicos	700	2 100	3 000	3 100	3 100	12 000	
TOTAL EXPANSION Y MODERNIZACION	44 700	68 100	134 000	156 400	156 400	559 600	
TIEMPO MAXIMO DE ESPERA PARA CONEXION		1998 80% 3 meses	1999 90% 2 meses	2000 95% 1 mes	2001 96% 20 días	2002 97% 10 días	2003 98% 5 días

Fuente: Contratos de concesión de CPT y Entel Perú.

haber culminado en junio de 1999. Más allá de esta fase de exclusividad, el período de la concesión entregada a Telefónica es de 20 años, luego de los cuales se le otorga la opción de renovarla cada cinco años.

¿Cuáles eran las metas que se podía proponer para el sector en ese momento?

Los objetivos planteados para el período de concurrencia limitada eran los siguientes:

- ▶ Ejecutar el programa de rebalanceo tarifario, a fin de que los precios cubran sus costos, sin necesidad de recurrir a un ajuste por una sola vez.
- ▶ Cumplir con los compromisos asumidos por la operadora de telefonía básica en materia de expansión, modernización y calidad de la red de telefonía.
- ▶ Aumentar el nivel de eficiencia con el que operan las compañías del sector, hasta alcanzar estándares internacionales.
- ▶ Desarrollar y perfeccionar el marco regulador del sector, a la par que se consolidan las instituciones encargadas de esa tarea.
- ▶ Incorporar al Perú en forma activa en los acuerdos de integración económica, como la OMC.

En líneas generales, se buscaba preparar al sector para el momento de la apertura del mercado de los servicios en concurrencia limitada a la competencia.

En estos documentos, Telefónica asumió una serie de compromisos para cumplir durante ese período, y cuya supervisión fue encargada a Osiptel.

Los compromisos básicos se refirieron al cumplimiento de metas mínimas en los siguientes rubros:

- ▶ Crecimiento de líneas instaladas.
- ▶ Incremento del número de teléfonos públicos.
- ▶ Reducción del tiempo de espera para la instalación de nuevas líneas.
- ▶ Sustitución de centrales manuales por digitales.
- ▶ Conexión de alrededor de 1,500 centros poblados a la red.
- ▶ Requisitos de calidad.

Por otro lado, los contratos de concesión establecieron las penalidades por incumplimiento e incorporaron el esquema para la fijación de tarifas, que Telefónica se comprometió a respetar. A la vez, exigieron llevar contabilidades separadas por líneas de negocio y prohibieron la existencia de subsidios cruzados.

El programa de rebalanceo tarifario

En febrero de 1994, empezó a operar el programa de rebalanceo tarifario, piedra angular del desarrollo del mercado de las telecomunicaciones. Pero ¿en qué consistía dicho programa?

Antes de la privatización, la estructura de tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones experimentaban considerables distorsiones. Mientras que algunos servicios operaban con precios por debajo de sus costos, otros lo hacían muy por encima de ellos. La renta mensual se encontraba dentro del primer rubro, mientras que los servicios de larga distancia nacional e internacional, y la instalación de nuevas líneas se encontraban en el segundo. Así, las ganancias de estos últimos servían para financiar las pérdidas por concepto de renta mensual. (Ver página 65)

Una estructura tan distorsionada no era un punto de partida apropiado para un operador privado eficiente. Se diseñó por ello el programa de rebalanceo tarifario, como elemento clave para superar este problema antes de que el mercado entrara en la etapa de libre competencia; unas tarifas debían subir, mientras que otras requerían reducirse. Mejor aun, este camino debería recorrerse en forma progresiva, para evitar que el reajuste de tarifas afecte de modo considerable a los usuarios.

Entonces, el programa de rebalanceo es un mecanismo diseñado para que las tarifas se nivelen en forma gradual con los costos de cada servicio. El programa incluye también un elemento de utilidad razonable, que permita a la empresa operadora expandir la red y mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios.

El Reglamento de Osiptel

Más tarde, en agosto de 1994, se publicó el Reglamento de Osiptel (D.S. 62-94-PCM), que lo define como un organismo público autónomo, regido por normas de derecho público interno. En esta norma se le concede en forma expresa potestades regulatoria, correctiva, sancionadora, y de solución de controversias. Se definió también su estructura orgánica y su régimen económico y financiero, que le otorgó la autonomía y los recursos necesarios.

Del mismo modo, se establece en forma específica cuáles son sus funciones, objetivos y responsabilidades. Entre los primeros, figuran promover el desarrollo del sector mediante el aumento de la inversión privada, para lo cual se requiere promover la libre y leal competencia en el mercado; y aplicar un régimen de tarifas compatible con la competencia.

Asimismo, son objetivos principales de Osiptel velar por la defensa de los derechos de los usuarios, y supervisar la calidad de los servicios brindados por los operadores y el cumplimiento de los compromisos contraídos en los contratos de concesión.

Contabilidad separada

Para evitar el uso de subsidios cruzados, la Ley de Telecomunicaciones dispuso que las empresas que presten dos o más servicios en forma simultánea están obligadas a llevar sistemas de contabilidad separada.

De acuerdo con el «Marco Conceptual para la Implementación del Sistema de Contabilidad Separada» (Resolución 003-GG/96), en abril de 1996, Osiptel estableció un cronograma de actividades y metas intermedias que la empresa debía cumplir para llevar a la práctica el esquema de contabilidad separada.

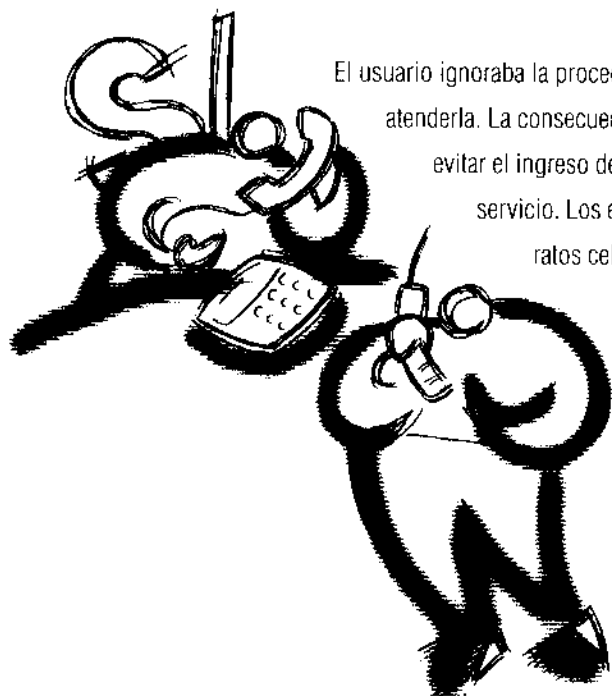
El sistema busca consolidar una contabilidad basada en costos plenamente asignados. Así, los costos comunes o generales de la empresa —por ejemplo remuneraciones, gastos admi-



nistrativos, mantenimiento— se distribuyen entre los diferentes servicios. Esa será la base para implementar un sistema basado en costos incrementales, que facilitará el cálculo de las tarifas por servicios.

«El que llama paga»

Desde la aparición del servicio móvil celular en el Perú, los abonados debían cancelar tanto las llamadas que realizaban como las que recibían, a través del esquema denominado «el usuario móvil paga». En la práctica, el sistema generó una serie de problemas que redujo el dinamismo del mercado de telefonía móvil en el Perú, en comparación con otros países de la región (ver Anexo II).



El usuario ignoraba la procedencia de la llamada recibida y, por lo tanto, no sabía si deseaba atenderla. La consecuencia: un alto porcentaje de celulares apagados. Sólo así se podía evitar el ingreso de llamadas que no justificaban su costo y elevaban el pago por el servicio. Los estudios realizados mostraban que alrededor del 40% de los aparatos celulares permanecían apagados por tal razón.

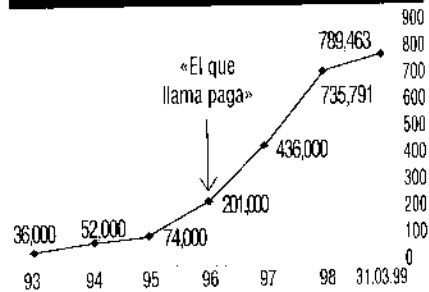
En fin, el resultado no era sorprendente, pues todo mercado requiere que quien adopte la decisión de consumir sea quien pague el precio del bien o servicio. Por ello, en febrero de 1996, Osiptel decidió aprobar un nuevo sistema de tarifas aplicable a las comunicaciones entre usuarios de telefonía fija y del servicio móvil celular, conocido como «el que llama paga».

El aumento en el número de usuarios móviles favoreció a las operadoras, pues les permitió aprovechar economías de escala para reducir sus costos unitarios. Los planes promocionales y las guerras comerciales dirigidas a expandir el servicio y captar el mayor número de usuarios terminaron por disminuir en forma ostensible el costo del servicio. Los beneficiados directos fueron los usuarios y los nuevos segmentos de la población que se incorporaron a la demanda de este servicio. Por otro lado, las operadoras también obtuvieron un incremento de ingresos derivado del mayor tráfico: había más celulares encendidos durante más tiempo, y una mayor difusión de los números.

En este contexto, se buscó también preservar los derechos de los usuarios. Osiptel dispuso que la operadora del servicio fijo esté obligada a indicar en la factura el importe, el número de llamadas completadas y los minutos correspondientes a las comunicaciones destinadas a cada concesionario de telefonía móvil.

Las grandes ventajas que ofrece el sistema «el que llama paga» han compensado con creces el mayor costo que representa este esquema para el usuario de telefonía fija. Las mejores pruebas de ello son el significativo crecimiento del tráfico entre los servicios fijo y móvil, y el incremento vertiginoso de abonados celulares, que han aumentado de 70,000 en febrero de 1996 a 720,000 en diciembre de 1998.

Abonados de telefonía móvil celular



Devolución de cobros por redondeo

La rápida expansión del servicio celular trajo consigo una serie de reclamos sobre los montos facturados. Como causa del problema, se encontró una errónea interpretación de las empresas operadoras de la resolución que instauró la nueva modalidad: ambas compañías sostenían que podían facturar el servicio por minutos.

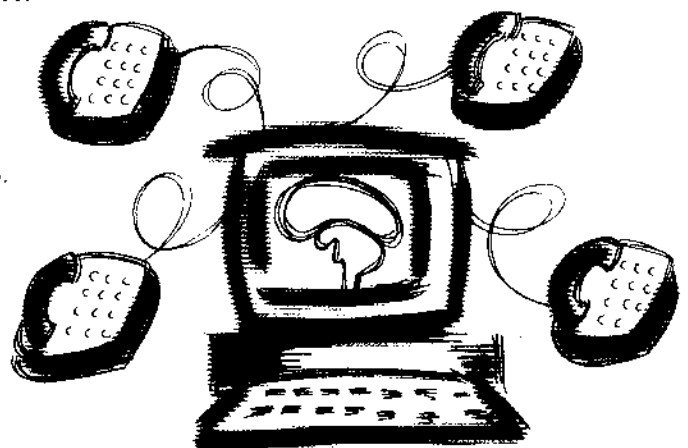
La interpretación de las operadoras era incorrecta; en consecuencia, en agosto de 1996 se prohibió a las operadoras aplicar el redondeo al minuto de las llamadas realizadas por los usuarios (Resolución del Consejo Directivo 019-96-CD). Entonces, Osipitel comunicó a las empresas que la facturación se debía basar en los segundos de comunicación utilizados, tal como se había hecho hasta abril de 1996.

En diciembre de 1996, Osipitel sancionó a Telefónica del Perú y Tele2000 S.A., respectivamente, por un monto equivalente a 30 Unidades Impositivas Tributarias (Resoluciones 015-96-GG y 017-96-GG).

Además, Osipitel dispuso que las empresas devolvieran a los usuarios los montos cobrados en exceso por concepto de redondeo. El programa de devoluciones se inició en julio y agosto de 1997 para los abonados de Telefónica del Perú y Tele 2000, respectivamente. Se estima que el monto devuelto a los usuarios alcanzó alrededor de 4,858,794 dólares y benefició a 98,433 usuarios.

La red inteligente Serie 80C

En 1996, se introdujeron en el país los servicios de las series 80C. Estos son adicionales a la telefonía básica, y sólo son posibles por el uso de una red inteligente. Los principales servicios de las series 80C son los siguientes: serie 800, cobro revertido automático; serie 801, pago compartido; serie 804: número personal; serie 805, llamadas masivas/televoto; serie 808, audioservicios de valor adicional (información, entretenimiento, etcétera).



La introducción de las series 80C promueve una mayor competencia a través de los proveedores de información, compañías telefónicas, de valor adicional, y empresas en general, con el consecuente efecto de generación de empleo.

La interconexión es un requisito práctico para que un país se integre al globalizado mundo de las telecomunicaciones.

En esta materia, Osiptel ha regulado las condiciones de uso para las series 80C y establecido también el régimen de tarifas máximas fijas para el uso de las series 800 y 808 (Resolución de Presidencia 040-PD/96).

Otra medida adoptada fue declarar procedente la participación de Telefónica del Perú en la operación de la Serie 800 Universal de cobro revertido automático (Resolución de Consejo Directivo 020-CD/97).

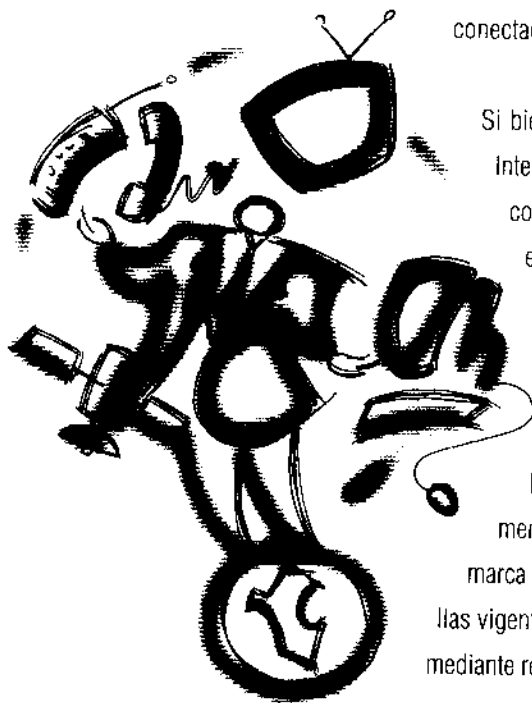
Reglamento de Interconexión

La interconexión es uno de los requisitos prácticos para que un país se integre al globalizado mundo de las telecomunicaciones. Gracias a ella, un operador menor o que recién ingresa al mercado puede hacer uso de la red portadora local para brindar sus servicios finales. Es necesario establecer condiciones, tiempos y costos para el uso de las redes interconectadas.

Si bien se publicó en enero de 1998, la elaboración del Reglamento de Interconexión empezó en 1995, y a lo largo del tiempo fue diversas veces consultado a la opinión pública. De acuerdo al mismo, la interconexión es obligatoria. Esta facilidad comprende los servicios portadores, finales y de difusión (televisión por cable). Pero existen otros en los que Osiptel se ha reservado la facultad de decidir cuándo y en cuáles la interconexión será obligatoria.

La condición de obligatoriedad ha sido establecida como un instrumento básico para la protección del mercado. Esta es una condición que marca la diferencia entre la normativa peruana sobre esta facilidad y aquellas vigentes en otros países, donde la interconexión se determina sobre todo mediante relaciones y acuerdos entre empresas.

Por ello, en el Reglamento se establece en forma explícita que los interconectantes potenciales negocien primero las condiciones de provisión de esta facilidad, pero se dispone que Osiptel



decida los procedimientos, los tiempos y los costos para otorgar la interconexión cuando las empresas no arriben a acuerdo alguno.

La intención es disponer de una norma transparente, pero a la vez lo suficientemente flexible para dar oportunidad a que los potenciales inversionistas confíen en las reglas dictadas.

Reglamento de Supervisión

Este Reglamento brinda a Osiptel el marco normativo y de instrumentos apropiados para ejercer su labor supervisora, indispensable para que pueda garantizar en forma efectiva que las empresas concesionarias cumplan con las normas vigentes.

Los principios de transparencia, medición de costo-eficiencia, veracidad y discrecionalidad constituyen la base de toda la labor supervisora de Osiptel, concebida como un instrumento adecuado para garantizar el respeto a las reglas del mercado.

**La norma también contempla
la posibilidad de que el
organismo regulador convoque
a los usuarios o terceros a
participar en la supervisión.**

En el reglamento se detallan los procedimientos para las acciones supervisoras, y los mecanismos apropiados para verificar que las empresas cumplan con las obligaciones estipuladas. Se establece también las pautas bajo las cuales deben actuar supervisores y supervisados en el proceso.

Por último, la norma también contempla la posibilidad de que el organismo regulador convoque a los usuarios o terceros a participar en la supervisión, a través del aporte de información o de puntos de vista importantes o útiles.

El nuevo sistema de facturación de llamadas locales: de 3 a 1 minuto

En marzo de 1998 entró en vigencia un nuevo sistema de tasación de llamadas telefónicas locales, que permite a los usuarios controlar mejor su consumo. Hasta entonces, se facturaba en «pasos», de tres minutos cada uno. En términos nominales, cada paso valía 0,213 soles (sin incluir IGV).

La posibilidad de modificar el antiguo mecanismo estaba contemplada en los contratos de concesión. El principio de neutralidad tarifaria, sin embargo, impedía la división aritmética del precio del paso vigente entre tres para determinar el valor del nuevo paso de un minuto. Tal operación generaba una reducción en el promedio de las tarifas y, por tanto, implicaba una modificación no permitida por los contratos de concesión. Por ello, luego de realizar los estudios técnicos necesari-

rios, Osiptel propuso inicialmente dividir el valor del «paso» vigente de tres minutos entre un factor variable entre 2,37 y 2,04.

Los comentarios a la propuesta prepublicada por Osiptel fueron 33 en total, y provinieron tanto de instituciones como de usuarios. En general, las opiniones fueron favorables al cambio, aunque se cuestionaba la aplicación de un factor divisorio inferior a 3 para establecer la tarifa por minuto.

Osiptel determinó que se combinaría el cobro de un cargo inicial, más una tarifa por el tráfico generado.

Otra preocupación era el incremento en el costo de las llamadas de larga duración, sobre todo entre los usuarios de Internet y las empresas.

Luego de considerar las observaciones y realizar un *benchmarking* en América Latina, Osiptel determinó que se combinaría el cobro de un cargo inicial, más una tarifa por el tráfico generado. La tarifa por minuto sería de 0,07 soles, monto similar al del cargo inicial.

La aplicación de la norma confirmó los beneficios previstos en los estudios, principalmente en cuanto a la reducción de la facturación del servicio (reducción de 7,15% en la facturación promedio a los usuarios por llamadas locales, cifra confirmada por los estudios de INEI y Apoyo sobre el tema).

Calidad del servicio celular

En setiembre de 1998, se reglamentó los niveles de calidad que deben cumplir los servicios de telefonía móvil (Resolución N° 015-CD/Osiptel), con el objetivo de proteger a los usuarios de telefonía móvil y garantizar la calidad óptima de sus comunicaciones.

En la norma se estableció una serie de tres indicadores, considerados apropiados para medir la calidad del servicio. Ellos son: el grado de servicio (GOS), la calidad de comunicación, y la cobertura radioeléctrica.

Osiptel ha propuesto un cronograma detallado de exigencias mínimas anuales crecientes para cada uno de los tres indicadores, que regirá hasta el 2008. Cuando los operadores incumplan con alguna de estas condiciones, serán sancionados con multas de hasta 30 UIT.

Arrendamiento de circuitos

Se aprobaron las condiciones de uso del servicio de arrendamiento de circuitos en octubre de 1998 (Resolución del Consejo Directivo 024-98-CD).

En esta norma, se fijan dos aspectos principales: las pautas para que las empresas negocien con el operador sus contratos de arrendamiento de circuitos en el marco de plena competencia, sin discriminación y respetando el principio de neutralidad; y el procedimiento para atender y resolver los reclamos de calidad en este servicio. El objetivo de la norma en cuestión es brindar seguridad a ambas partes.

La Resolución del Consejo Directivo 024-98-CD/Osiptel establece las pautas acerca de la información que las empresas concesionarias de servicios portadores locales y de larga distancia, nacional y/o internacional, que prestan servicios de arrendamiento de circuitos, deben comunicar tanto a Osiptel como a sus usuarios.

De acuerdo con la norma, las tarifas fijadas (incluido el Impuesto General a las Ventas y, si fuera el caso, los sistemas de descuento), deben difundirse mediante la publicación en por lo menos un diario de amplia circulación en sus respectivas áreas de concesión, con al menos cinco días de anticipación a la fecha en la que entran en vigencia. De otro lado, las tarifas del servicio de arrendamiento de circuitos que presta Telefónica del Perú, serán determinadas y modificadas de acuerdo al mecanismo establecido en los contratos de concesión.

Reglamento de Tarifas para el Servicio de Buscapersonas

En octubre de 1998 se aprobó el sistema de tarifas que permite la aplicación del sistema «el que llama paga» en el servicio de buscapersonas. Los precios los fijan libremente las empresas de buscapersonas, en un régimen de libre y leal competencia.

Para poder brindar el servicio en la modalidad «el que llama paga», es necesario que el operador solicite a TdP la interconexión a la red de telefonía fija. Así, es posible garantizar la igualdad de condiciones entre operadores, y evitar los casos de discriminación entre los operadores y los servicios interconectados.

Un balance del rebalanceo

¿Qué se ha conseguido con el rebalanceo de los precios? Por un lado, se ha abaratado el acceso del público al servicio: hoy adquirir una línea residencial cuesta en términos reales la cuarta parte de lo que costaba en 1993. Así se explica que la población haya podido responder en forma masiva a la significativa instalación de nueva líneas realizada por la operadora. De lo contrario, hubiera sido difícil que los segmentos C y D accedieran



al servicio, como ocurrió en la práctica: basta saber que en Lima Metropolitana el 52% de las nuevas líneas instaladas en el período pertenecen a C, y otro 22% se encuentra en D.

En segundo lugar, hoy todos los servicios cubren sus costos de provisión. No existen más distorsiones. De este modo se consigue que en el momento de la apertura la larga distancia internacional no sea un servicio sumamente rentable, mientras que el servicio local carece de retorno. Ello podría haber generado que la inversión se concentrara en la LDI en desmedro del servicio local. Se asegura, entonces, una real competencia entre empresas, que están obligadas a ser eficientes para obtener una adecuada rentabilidad para sus inversiones.

Además, esta transición se ha recorrido en forma gradual, de tal forma que se ha minimizado el impacto del cambio de las tarifas —sobre todo de las rentas mensuales— en el gasto de los usuarios. La otra opción hubiera sido realizar un reajuste brusco (shock tarifario), que podría causar un amplio malestar en el público, e incluso desanimar a los potenciales nuevos abonados.

En la práctica, el rebalanceo ha implicado que las tarifas de instalación residencial y comercial (expresadas en soles constantes de febrero de 1994), disminuyeran en 51,5% y 70,7%, mientras que las rentas mensuales residencial y comercial aumentarían en 225% y 73% a lo largo del período. En contraste, el precio de llamada local se redujo en 21,6%, lo mismo que los precios de larga distancia nacional (35%) e internacional (43,8%).

En el cuadro, puede observarse la evolución de los precios comprendidos en el programa de rebalanceo tarifario.

**Programa de Rebalanceo Tarifario 1994-1998
según contratos de concesión**

*Tarifa tipo promedio ponderada
(nuevos soles constantes, febrero 1994)*

Servicio	Feb. 94 ¹	1994 ²	1995 ²	1997 ²	1998 ³
Renta mensual residencial	0	10,27	14,06	25,22	28,42
Renta mensual comercial	18	21,8	25,99	30,37	31,22
Llamada telefónica local (3 min.)	0,074	0,073	0,069	0,063	0,058
Llamada LDN (por min.)	0,405	0,575	0,519	0,416	0,363
Llamada LDI (por min.)	3,934	3,532	3,265	2,398	2,210
Cargo único de instalación (residencial)	987	924	798	546	478,87
Cargo único de instalación (comercial)	1923	1848	1428	756	563,49

¹ En marzo 98 se hizo el cambio de facturación local de 3 a 1 minuto.
² Programación de facturación local al minuto.
³ El rebalanceo llegó hasta julio 98 (hubo adelanto, pues estuvo programado hasta diciembre 98).

Metas cumplidas

Para agosto de 1998, mes en el que se produjo el adelanto en la apertura del mercado, los objetivos propuestos para la etapa de concurrencia limitada ya se habían alcanzado. En primer lugar, el programa de rebalanceo tarifario estaba culminado: los diferentes servicios cubrían sus costos operativos. Ello se había logrado en forma progresiva, subiendo algunos precios y reduciendo otros, de tal modo que se no se necesitó recurrir a un cambio abrupto, es decir, un choque tarifario.

Mejor aun, en términos reales, la mayoría de precios del sector había disminuido en forma significativa gracias a la nueva realidad de libre competencia para aquellos servicios que no se encontraban en concurrencia limitada.

Un segundo aspecto resaltante es el cumplimiento de los compromisos asumidos por Telefónica del Perú en materia de expansión y de calidad con casi un año de anticipación. Los indicadores son elocuentes: en total 1,958,000 líneas con una densidad de 7,8 líneas por cada cien habitantes, frente a las 660,000 iniciales. El incremento de la oferta permitió reducir el tiempo de espera para la instalación de una línea nueva de 118 meses a sólo 45 días. Y el número de teléfonos públicos se multiplicó por diez: de 4 mil a más de 40 mil.

En los cuadros siguientes se pueden observar el cumplimiento de las metas de expansión a las que se comprometió Telefónica para el período 1994-1998. Asimismo, en el cuadro se observa claramente cómo evolucionó el cumplimiento de las metas de calidad durante el período de concurrencia limitada.

También en este lapso se multiplicó el número de empresas que operan en los servicios. Las consecuencias inmediatas fueron un incremento sustancial en las opciones de elección para el usuario, y la propia diversificación de la oferta con nuevos servicios.

El proceso de expansión y modernización de los servicios en concurrencia limitada, y el crecimiento acelerado de los servicios en competencia requirieron de elevados volúmenes de inversión. Se estima que en estos cinco años alrededor de 2,5 miles de millones de dólares se invirtieron en telecomunicaciones. Así, la pre-



sencia del sector en la economía nacional se duplicó (aumentó de 1,2% a 2,4% del PBI entre 1993 y 1998), a la vez que aumentaba su importancia como fuente generadora de empleo (de 13 mil en 1993 a 36 mil). Es el sector que más ha crecido en los últimos cinco años, superando a la minería, con un 34% de la inversión total.

En el plano interno, también se tuvo un éxito importante en el objetivo de promover el acceso universal al servicio. Amplios sectores que antes habían carecido de acceso a las telecomunicaciones fueron incorporados a la red telefónica. Hasta 1993, apenas el 1% del segmento socioeconómico D tenía una línea telefónica. A fines de 1998, este porcentaje se había elevado al 21%. En el estrato C, la evolución fue similar, pues la posesión de teléfono aumentó de sólo 10% en 1993 a 52% en 1998. Por otro lado, se instaló 1,658 teléfonos en centros poblados rurales considerados de interés social, gracias a lo cual se incorporó a la red de telecomunicaciones a alrededor de 1,442,000 personas. Además, mediante el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones se realizó las instalaciones de los primeros de un total de 213 teléfonos públicos en la zona de Frontera Norte, en centros poblados rurales considerados de interés social.

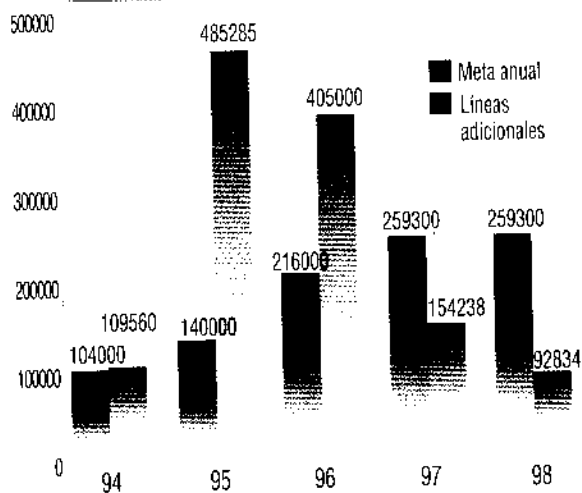
Bajo la presión de un mercado altamente competitivo, la eficiencia se convirtió en el objetivo buscado por todas las empresas que operan en el sector, preocupación que se plasmó en niveles de competitividad comparables con los estándares internacionales.

De hecho, la integración del sector a la economía global también se produjo en el plano de las relaciones y acuerdos internacionales: el Perú tuvo una participación activa en los procesos de integración económica y hoy es miembro pleno de la Organización Mundial de Comercio.

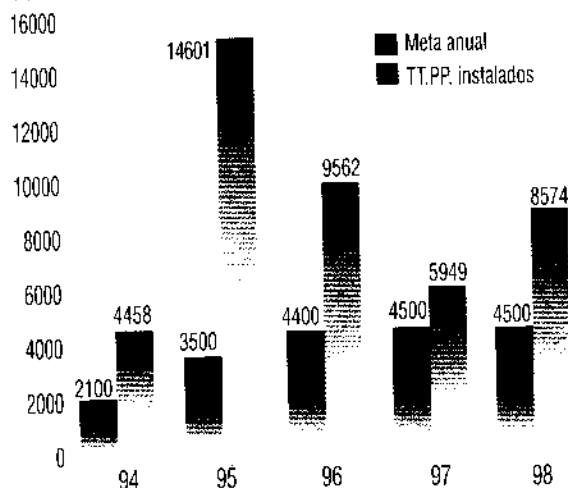
Por último, pero no por ello menos importante, el período ostenta un logro de innegable trascendencia: el establecimiento de un marco legal apropiado, especialmente diseñado para las necesidades que impone el desarrollo del mercado de telecomunicaciones. El Reglamento de Interconexión, las normas relativas a usuarios, y para la resolución de controversias entre empresas, entre otras, constituyen la mejor evidencia de este hecho.

Metas de expansión 1994 - 1998

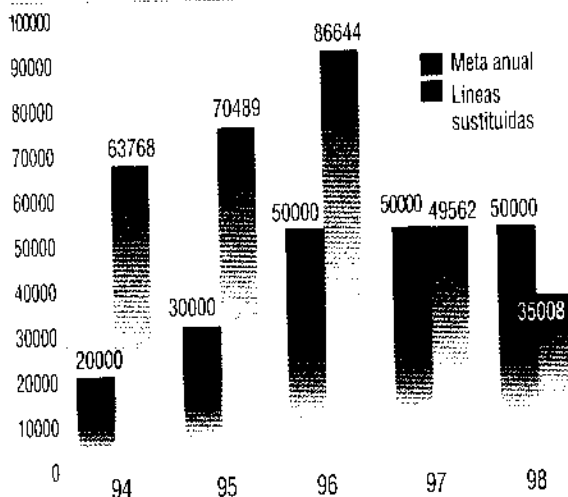
Líneas instaladas adicionales



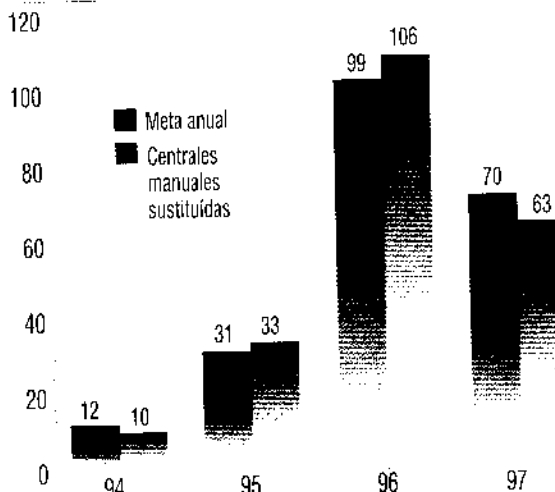
Instalación de teléfonos públicos



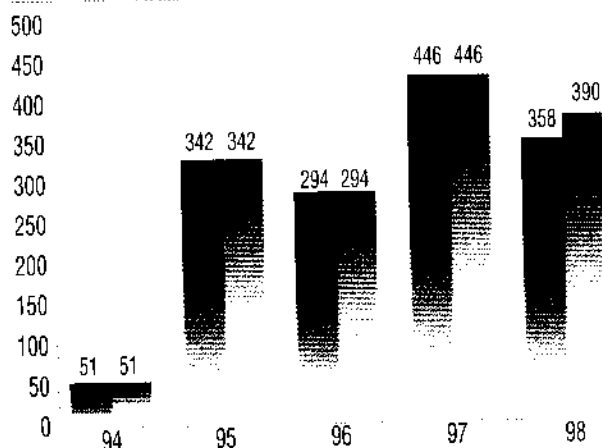
Sustitución de líneas instaladas



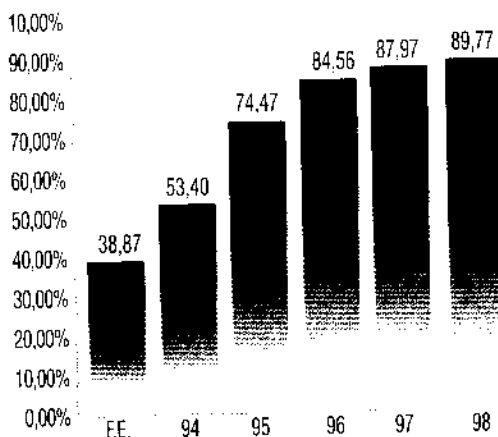
Sustitución de centrales manuales



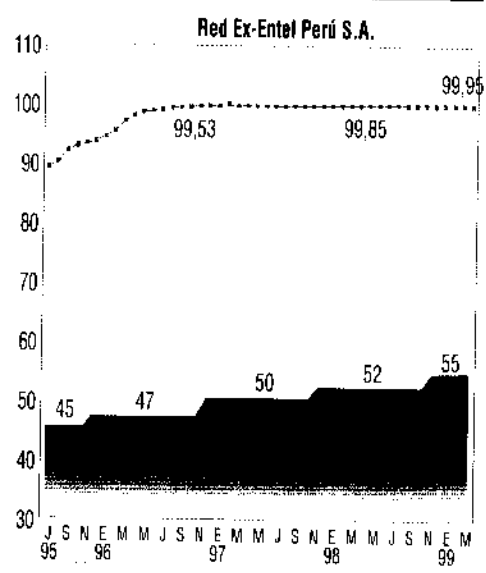
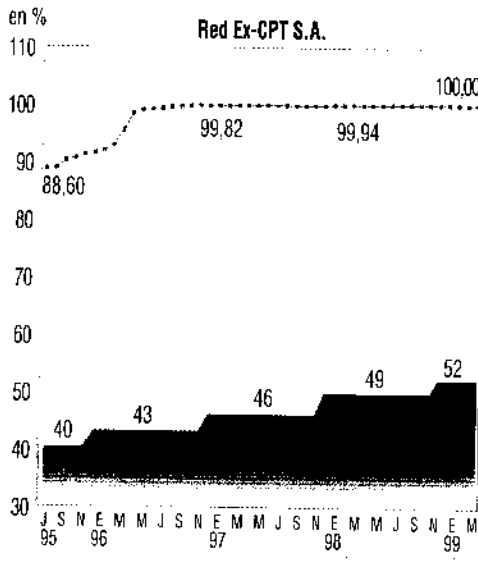
TT.PP. instalados en centros poblados rurales del anexo 1C



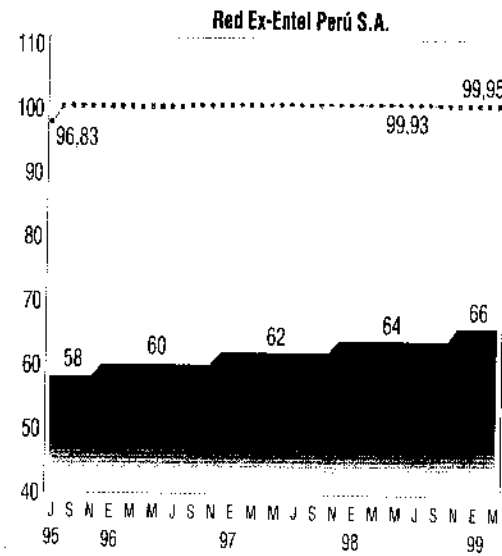
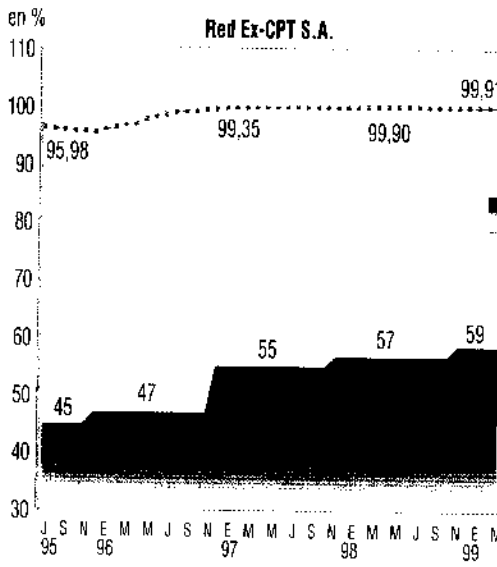
Grado de digitalización de la red (telefonía fija)



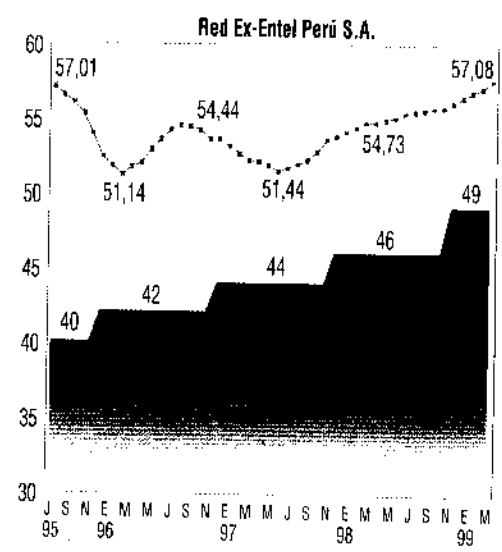
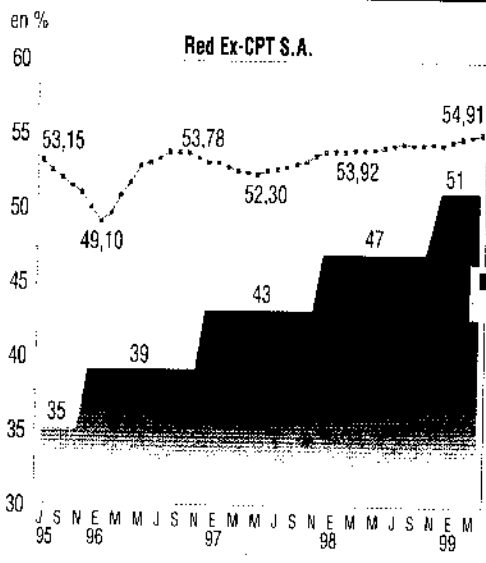
Llamadas LDJ completadas (LLLDIC)



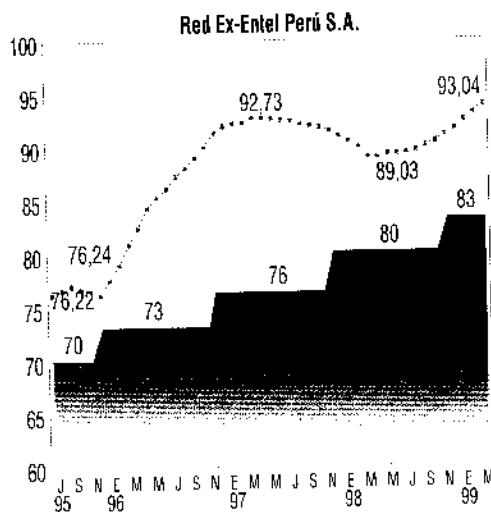
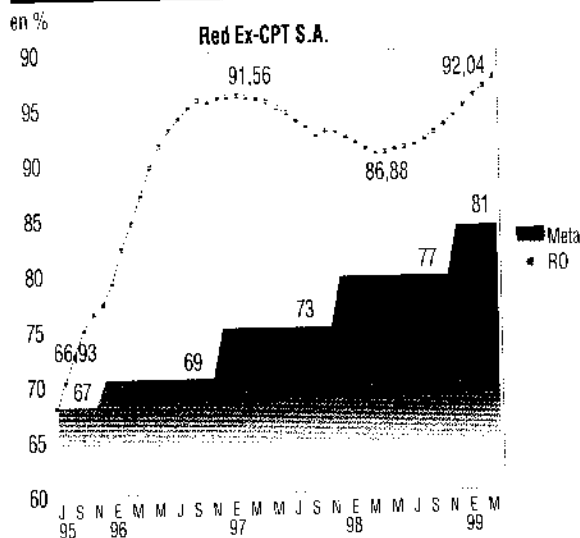
Llamadas locales completadas (LLLC)



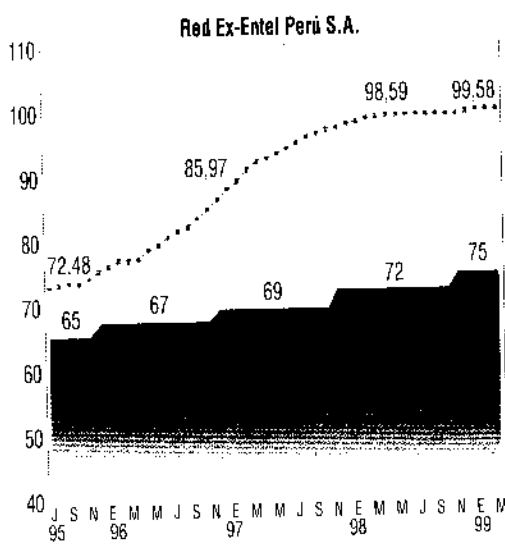
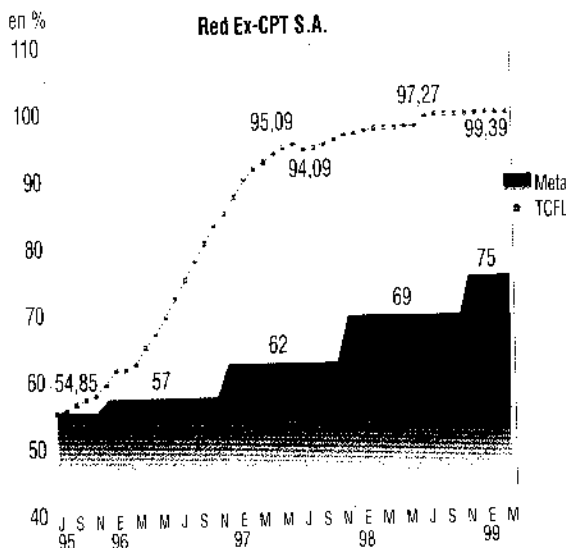
Llamadas LDN completadas (LLLDNC)



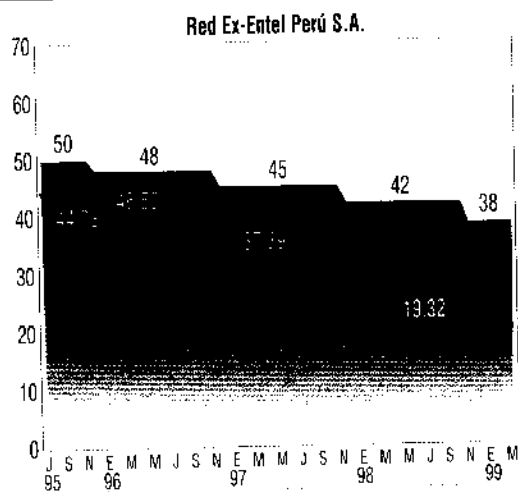
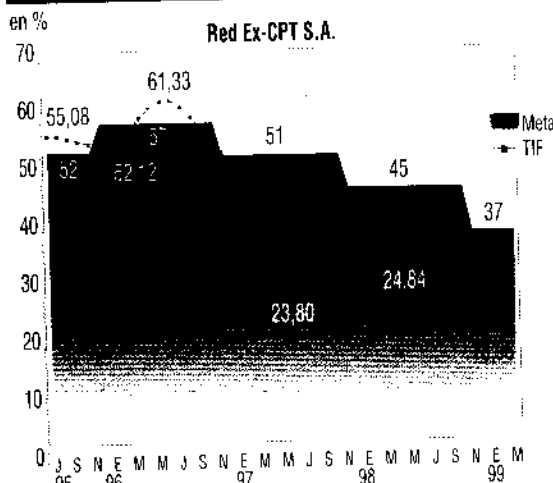
Respuesta del operador (RO)



Tasa de corrección de fallas locales (TCFL)



Tasa de incidencia de fallas (TIF)



- El indicador TIF cumple la meta si el valor registrado es menor que el valor de esta meta.

- A partir del mes de octubre de 1996 se modificaron las metas del TIF Red Ex-CPT S.A. Por Resolución de Gerencia General N° 001-96-GG/OSIPTEL

2.2 HITOS EN PROTECCION DE LOS USUARIOS

Procedimiento de atención de reclamos de usuarios en empresas

En noviembre de 1994, se aprobó la primera norma orientada a velar por los derechos de los usuarios: el marco para el establecimiento de procedimientos de atención de reclamos de usuarios en empresas.

Se dio así protección a los usuarios ante cualquier posible abuso por parte de alguna operadora.

A partir de la norma, toda empresa está obligada a resolver en forma eficaz los reclamos de sus usuarios. Mejor aun, sus procedimientos deben ajustarse a los principios de equidad, no discriminación, transparencia, celeridad y simplicidad.

También se dispuso la existencia de una doble instancia administrativa, donde el segundo nivel se dedica a resolver los recursos de apelación contra la resolución emitida por la primera instancia. En consecuencia, Osiptel permanece como una tercera instancia.



Por otra parte, la norma obliga a las operadoras a desarrollar políticas de información pública sobre los servicios públicos que prestan. Se busca así que el usuario conozca sus derechos y sus obligaciones, y recurra a los canales apropiados para presentar sus reclamos, a fin de que pueda obtener soluciones efectivas para los mismos.

Se instala el Trasu

En octubre de 1995, se instaló el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios (Trasu), que atienden los reclamos rechazados en segunda instancia por las empresas

operadoras. Es la última instancia administrativa a la cual pueden apelar quienes reclaman por problemas de facturación, calidad del servicio, instalación y otros.

El Trasu es la última instancia administrativa para quienes reclaman por facturación, calidad del servicio, instalación y otros.

El alto grado de difusión de los derechos de los usuarios alcanzado ha generado una tendencia creciente en el número de reclamos que llegan hasta el Trasu. En el período 1995-1998, el número de recursos de revisión llegó a 8,135, mientras que los recursos de queja fueron 2,010.

Procedimiento de reclamos por calidad

En 1997, se aprobó esta directiva, cuya intención es contar con un procedimiento especial, distinto, más breve y expeditivo para los reclamos por avería o calidad del servicio, por requerir soluciones rápidas y eficaces. Este procedimiento no sólo incluye telefonía fija, sino cualquier servicio público fijo o teleservicios y servicios de valor añadido.

Adicionalmente, se entiende por «calidad» no sólo al aspecto técnico, sino también, al incumplimiento de la empresa de la obligación de informar a los usuarios sobre el servicio, o sobre el estado de los reportes y de los reclamos de calidad.

El SAO responde a requerimientos de información que muchas veces exigen un trato personal con los usuarios.

A diferencia de los reclamos por facturación, los referidos a la calidad sólo incluyen dos instancias, la primera ante la empresa operadora y la segunda ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios.

El Sistema de Atención y Orientación (SAO)

El objetivo de este sistema es lograr que el usuario esté plenamente informado sobre sus deberes y derechos y pueda mejorar sus condiciones de negociación con las empresas operadoras sin que el Estado intervenga directamente.

En 1997 y 1998, el SAO atendió aproximadamente 8 mil consultas de los usuarios en promedio, las que fueron presentadas en forma escrita, telefónica o personal, y registraron una tendencia creciente a lo largo del período.

La intención del SAO es responder a requerimientos de información específicos que muchas veces exigen un trato personal con los usuarios. Sin embargo, con el fin de ampliar la cobertura de los mecanismos de difusión de información, Osiptel en forma sistemática desarrolla proyectos de comunicación masiva, a través de los medios de información. Las campañas de publicidad y el programa radial «Osiptel responde» han sido algunos de estos esfuerzos.

Los reclamos y el esfuerzo regulatorio

Entre 1995 y 1998, el número total de reclamos registrados por la empresa operadora en primera instancia ha mostrado una tendencia descendente en su evolución. Es decir, aunque el número de

líneas en servicio ha aumentado, los reclamos han disminuido. De hecho, en 1995 se llegó a los 30,000 reclamos mensuales, mientras que en 1998 descendieron a menos de 10,000 mensuales en promedio.

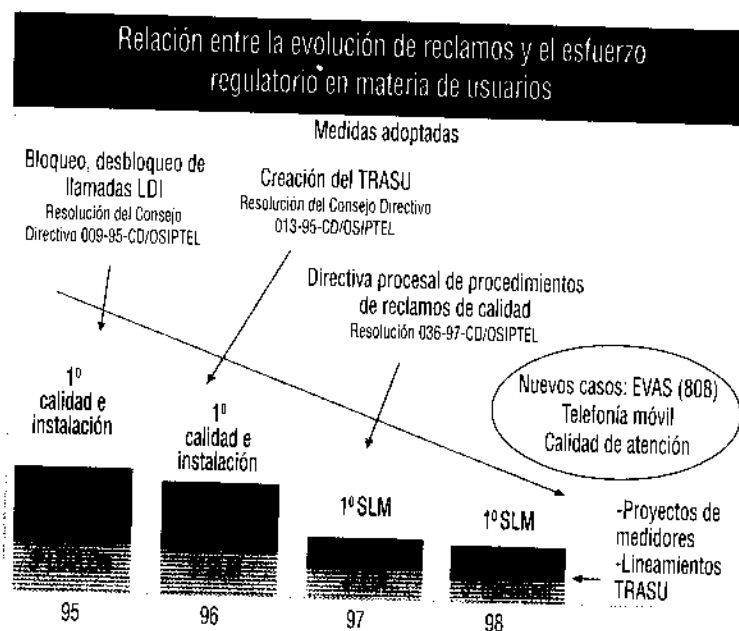
Del mismo modo, durante el período variaron en forma radical las razones de insatisfacción. En 1995, los principales reclamos se referían, en orden de importancia, a la calidad e instalación del servicio, la facturación de llamadas eróticas y las llamadas de larga distancia internacional y nacional. Ante tales problemas, Osiptel adoptó una serie de medidas, como la aprobación del

En 1998, cobraron importancia los reclamos sobre empresas de valor agregado, telefonía móvil y calidad de atención.

Procedimiento para la Atención de los Reclamos de los Usuarios, y el bloqueo y desbloqueo de las llamadas LDI (Resolución del Consejo Directivo 009-95-CD/Osiptel). Esta última medida influyó drásticamente en la eliminación del problema de las llamadas eróticas, tal como se advierte en las estadísticas.

En 1996, las llamadas eróticas habían dejado de ser un problema, y la composición de los reclamos se reordenó de la siguiente forma: calidad e instalación, llamadas LDI/LDN y Servicio Local Medido (SML).

Ese mismo año se autorizó la creación del Trasu como última instancia administrativa a la que pueden apelar los usuarios en caso de que sus solicitudes sean rechazadas en segunda instancia por las empresas operadoras (Resolución del Consejo Directivo 013-95-CD/Osiptel).



Luego, en 1997, se emitió la Directiva Procesal de Procedimientos de Reclamos de Calidad (Resolución 036-97 PD/Osiptel), lo cual repercutió en forma directa sobre los reclamos de calidad, que disminuyeron en forma considerable y dejaron de ser uno de los problemas más importantes. A su vez, a nivel global los reclamos disminuyeron y se reordenaron con el Servicio Local Medido en primer término, seguido por LDN y LDI.

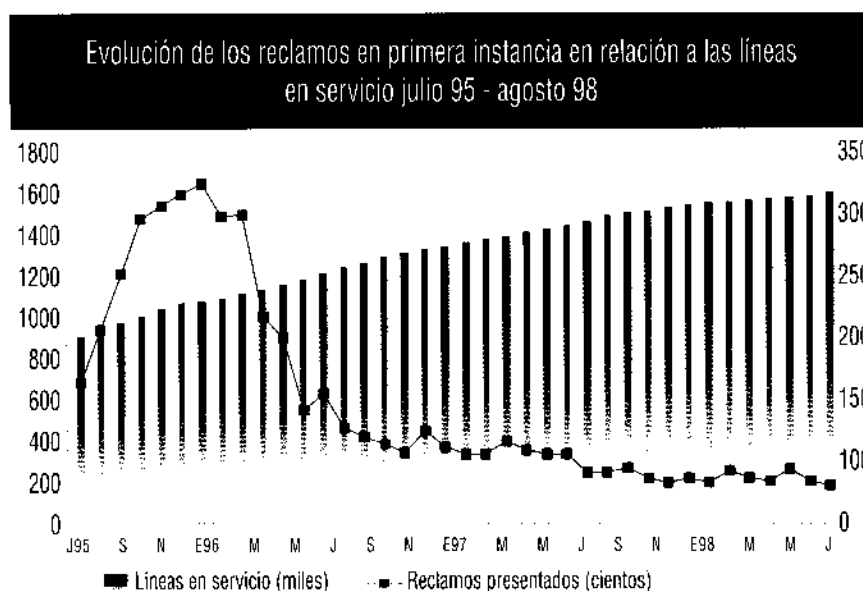
En 1998, cobraron importancia algunos nuevos motivos de reclamos, entre los cuales destacan los referidos a las empresas de valor agregado (808), la telefonía móvil y la calidad de atención. De otro lado, la composición de los reclamos se modificó en la forma que sigue: SLM, LD, fijo-móvil.

Evolución de los reclamos en primera instancia en relación a las líneas en servicio

En el periodo julio 95-agosto 98, el comportamiento de los reclamos en primera instancia registró dos etapas diferentes: una fase inicial creciente hasta marzo de 1996, y a partir de allí empezaron a disminuir en forma sostenida.

Cabe resaltar que el número de reclamos presentados por los usuarios ante el operador se ha reducido significativamente desde esa fecha, a pesar de que el número de líneas mantuvo un comportamiento ascendente a lo largo del período.

En agosto de 1998 la cada vez menor proporción entre reclamos en primera instancia (menos de 5 mil) y líneas en servicio (cerca de un millón ochocientas mil) corrobora la reversión de la tendencia.



Avances normativos en 1998

En 1998, se continuó en el proceso de creación del marco normativo en la política de usuarios. Hubo tres avances fundamentales: los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios; las Condiciones de Uso del Servicio de Telefonía Fija y el proyecto para el caso de las telecomunicaciones móviles; y el proyecto de Nueva Directiva de Atención de Reclamos.

Los lineamientos del Trasu tienen el propósito de otorgar transparencia a las decisiones que adopta. Para ello, establecen claramente cuáles son los parámetros en los que basan sus decisiones en torno a los reclamos de telefonía fija. Así, los usuarios pueden conocer estos criterios y saber si sus reclamos serán declarados procedentes.

A su vez, las condiciones de uso fijan las pautas que rigen las relaciones jurídicas entre usuarios y empresas operadoras. En estas normas se formulan de manera explícita los principales derechos y obligaciones de ambas partes.

Por último, el Proyecto de Nueva Directiva de Atención de Reclamos agiliza y simplifica el procedimiento establecido, con el objetivo de reducir costos para el usuario y disminuir los plazos para la resolución de reclamos. Para ello, elimina la segunda instancia en la empresa operadora y señala 40 días como plazo máximo para responder al reclamo y notificar al usuario. La segunda instancia será ahora el Trasu, que emitirá su fallo en forma inapelable.

2.3. HITOS EN EMPRESAS Y PROMOCION DE LA COMPETENCIA

Otro de los encargos estratégicos que las normas encomiendan a Osiptel es el promover la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, y resolver las controversias que se presenten entre las diferentes empresas operadoras.

Fusión de CPT y Entel

Otro hecho importante marcó los primeros meses de operación bajo el esquema de concurrencia limitada: la formación de Telefónica del Perú. Luego de cumplir con todos los pasos exigidos por la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (Conasev), a fines de 1994 CPT y Entel se fusionaron en una sola empresa. Las razones que animaron a la nueva administración a adoptar esta decisión fueron tanto de naturaleza técnica, como económica y financiera. El resultado de esta unión fue la conformación de una de las mayores empresas del país.

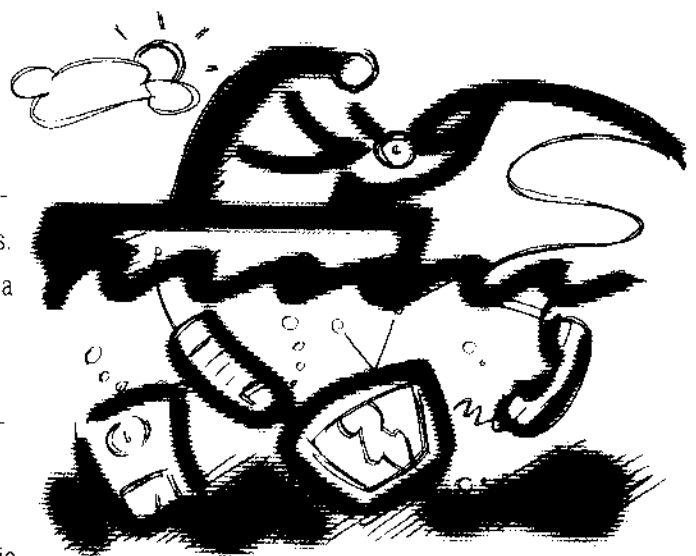
Después de la fusión, Telefónica presentó al público su Plan Estratégico 1995-1998, que fijó objetivos aun más ambiciosos que aquellos exigidos en los contratos de concesión. Ello llevó a consolidar la confianza de los inversionistas en el desarrollo futuro de la empresa.

Controversias: Avances en el marco regulador

En enero de 1995, se avanzó en el plano de la promoción de la leal competencia, con la aprobación del Reglamento General de Solución de Controversias entre Empresas. La norma dispuso la creación de cuerpos colegiados —de composición interdisciplinaria— para el análisis de los conflictos entre operadoras. Al mismo tiempo, enunció una serie de principios orientados a garantizar la transparencia y celeridad del proceso.

El procedimiento diseñado privilegia la conciliación como un mecanismo eficiente para la solución de conflictos. Este método permite alcanzar acuerdos permanentes entre las partes: luego de un proceso de discusión en que cada bando propone soluciones creativas en función de sus propios intereses, se intenta armonizar

El SAO responde a requerimientos de información que muchas veces exigen un trato personal con los usuarios.



las propuestas propias con las de la otra parte en conflicto, pensando siempre en el interés del usuario. En medio de este proceso, se logra construir cierto grado de confianza entre ambas empresas, ambiente sumamente útil para la negociación de los acuerdos.

Controversia por interconexión

En 1995 TdP y Tele2000 pudieron resolver las diferencias generadas por los problemas en la calidad de la interconexión y el pago por troncales. Terminaron así las largas discrepancias sobre los montos que, por concepto de interconexión de 1991 a 1994, Tele2000 debía abonar a TdP.

El acuerdo resultó fundamental para el desarrollo del servicio móvil en el Perú, pues aseguró la calidad de la interconexión con la red fija, y logró así condiciones similares para que ambos operadores compitan entre sí con sus servicios.

Afianzando la competencia

El inicio de 1997 trajo buenas noticias para el mercado de telecomunicaciones: una de las operadoras más importantes a nivel internacional, la norteamericana BellSouth, concretó su ingreso al país. Para ello, cerró la adquisición de compra de 74,8 millones de acciones de Tele2000, que representaron más del 58,7% de participación en la empresa. El monto total involucrado en la operación ascendió a 112,2 millones de dólares.

BellSouth Corporation es una empresa dedicada a ofrecer una amplia gama de servicios de telecomunicaciones, cuyo capital asciende a 17,900 millones de dólares. Además, brinda a nivel internacional servicios de telefonía sin cables (*wireless*), publicidad y marketing, publicaciones y servicios de información a más de 26 millones de clientes en 18 países en el mundo.

En otros segmentos del mercado (tales como cable, Internet, *trunking*, *beepers*, empresas de valor agregado), opera también un número importante de compañías de telecomunicaciones, que aseguran la competencia, y la eficiencia en la prestación de los servicios, en beneficio de los usuarios.

Destino de inversiones

En enero de 1995, el Perú se había convertido en miembro pleno de la Organización Mundial de Comercio (OMC) a través de la firma del Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS), donde se estableció la necesidad de crear reglas específicas de comercio en los rubros de banca, transportes y telecomunicaciones.

Al interior de la OMC se formaron sucesivamente dos instancias para negociar los acuerdos sobre los servicios básicos de telecomunicaciones: (los denominados Grupo de Negociaciones de Telecomunicaciones Básicas (GNTB) y Grupo de Telecomunicaciones Básicas. Las conversaciones se prolongaron de 1994 a inicios de 1997. Fruto de ellas se adoptó una serie de medidas sobre la materia, contenidas en el IV Protocolo ACGS.

En abril de 1997, Perú ratificó el Protocolo y, por lo tanto, asumió una serie de compromisos específicos en torno a las telecomunicaciones básicas. Es necesario resaltar que el Perú no requirió realizar ninguna modificación en su legislación para suscribir el acuerdo. Así, suscribiendo el acuerdo, el país se colocó en igualdad de condiciones con otros países como destino de la inversión en telecomunicaciones.

Controversia sobre el Roaming Automático Nacional (RAN)

El origen de la primera controversia se remonta a 1993, cuando Tele2000, titular de la concesión para telefonía celular en Lima y Callao, celebró contratos de Roaming Manual (RM) con la ex Entel Perú, operadora que brindaba telefonía celular en provincias, para que los usuarios del servicio celular de Lima pudieran hacer uso de él cuando salieran fuera de la capital.

En 1995 Tele2000 inició una controversia con Telefónica del Perú para que esta empresa le otorgue el RAN a sus usuarios celulares de Lima en reemplazo del RM, de manera semejante a la facilidad con la que contaban los abonados celulares de Telefónica del Perú en Lima y provincias. En realidad, Tele2000 se encontraba en desventaja competitiva en Lima, pues ofrecía a sus usuarios un servicio limitado frente al de su competidor. La controversia ingresó entonces en una etapa de conciliación entre las partes.

Luego de que las empresas no llegaran a un arreglo, solicitaron a Osiptel que se pronuncie. En 1997 dispuso que Telefónica y Tele2000 negociaran los términos comerciales, económicos, técnicos y operativos para que la primera otorgue la facilidad del RAN a los clientes de la segunda. Asimismo, estableció las condiciones técnicas y económicas conforme a las cuales Telefónica del Perú debía otorgar el RAN a los clientes de Tele2000. Y señaló que tendrá una duración mínima de un año desde la fecha en que la facilidad esté disponible para los usuarios de Tele2000.

Controversia por competencia desleal y abuso de posición de dominio (RCP-Telefónica)

Osiptel también tuvo participación protagónica en la solución de las controversias que desde el año previo enfrentaban a TdP y la Red Científica Peruana (RCP). En febrero de 1996, la RCP

interpuso ante Osiptel una demanda contra TdP, compañía acusada de actos de competencia desleal e incumplimiento del contrato de concesión. El uso de subsidios cruzados y de información privilegiada, además de la negativa a atender solicitudes de provisión de circuitos y trato discriminatorio, fueron las denuncias formuladas por la RCP.

Un Cuerpo Colegiado Ordinario (CCO) designado *ad hoc* se encargó del caso. En octubre de 1997, se declaró fundada la demanda. La razón: Telefónica había incurrido en abuso de posición de dominio e incumplido con obligaciones estipuladas en el contrato de concesión. Se la multó con 50 UIT por la primera infracción. TdP impugnó mediante demanda contenciosa administrativa la resolución, cuyo trámite judicial no concluye.

Un segundo diferendo se inició en agosto de 1996, cuando TdP interpuso demanda contra la RCP por una supuesta campaña pública de agravios en su perjuicio. TdP atribuye a RCP diversos actos de competencia desleal en la modalidad de actos denigratorios, de comparación y engaño. Ante los hechos, el CCO de Osiptel emitió en mayo de 1997 una resolución que declaraba fundada en parte la demanda. Por ello, le impuso a la RCP una multa de 30 UIT. La resolución fue apelada, pero la Presidencia del Consejo Directivo confirmó la decisión (Resolución 093-97-PD/Osiptel).

La banda B celular en provincias

En mayo de 1998, Tele2000 se adjudicó la licitación internacional convocada por el gobierno para la concesión de la banda B en provincias. La empresa perteneciente a BellSouth ofreció un pago de 35,10 millones de dólares por dicha concesión. Los otros dos postores precalificados –GTE International Communication y BellSouth Peru Cordillera– no presentaron sus respectivas propuestas. Esta concesión le permitirá desarrollar telefonía celular en el país, con excepción de Lima y Callao. Según estimaciones proporcionadas por sus directivos, la empresa se propone invertir 200 millones de dólares en el desarrollo de la telefonía celular bajo el sistema de la banda B.

COMISION TECNICA DE TELECOMUNICACIONES

El alto grado de cumplimiento en los objetivos propuestos para el período de concurrencia limitada llevó a que en diciembre de 1997, año y medio antes de la fecha programada para la apertura, se instalara la Comisión Técnica de Telecomunicaciones. Recibió el encargo explícito de implementar en forma efectiva el régimen de libre competencia en los servicios de telefonía fija local, larga distancia nacional e internacional.

Su misión consistió en proponer un cronograma de actividades para el proceso, y establecer cuáles serían los criterios técnicos que se debería seguir. Para ello, se le autorizó a proponer las modificaciones que sean requeridas en el marco legal. Sus resultados fueron el D.S. 020-98 y el D.S. 021-98, los cuales pusieron fin al monopolio de TdP y abrieron el mercado de telefonía local y larga distancia, once meses antes de lo previsto.

2.4. HITOS EN TELECOMUNICACIONES RURALES

El acceso universal a los servicios básicos de telecomunicaciones es un derecho cada vez más reconocido a nivel internacional. Precisamente para promover este acceso en aquellas zonas donde la inversión privada no se justifica por su escasa rentabilidad, se ha creado el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel), administrado por Osiptel.

La misión del Fitel es estimular el desarrollo de las telecomunicaciones rurales, ampliando los servicios de telefonía básica hacia las áreas rurales y las zonas declaradas de preferente interés social que no se encuentran incluidas en el ámbito de atención de los contratos de concesión de TdP. En concreto, la labor del Fitel consiste en elaborar y financiar proyectos de telecomunicaciones para los pueblos que carecen de acceso a la red pública.

Fitel utiliza el mecanismo de los concursos públicos (u otros indicados en su Reglamento) para ofrecer a las empresas interesadas del sector, una concesión para operar los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales. Para ello, otorga a la empresa un subsidio de hasta 100% del valor de la inversión total en infraestructura y equipos. Los recursos del Fitel provienen de la contribución de las empresas del sector, que están obligadas a aportar el 1% de su facturación anual.

La empresa ganadora del concurso público es aquella cuya oferta contempla el mínimo subsidio (siempre y cuando cumpla con los requisitos técnicos exigidos). Tiene a su cargo la obligación mínima del servicio, que comprende la instalación de una cabina pública con capacidad de transmisión de voz, fax y datos a baja velocidad en cada pueblo rural fijado para el contrato.

El Programa de Proyectos Rurales (PPR)

El PPR se ejecutará desde 1999 al 2003, y comprende 4,275 centros poblados en todo el territorio nacional. En 1998 se subastaron dos proyectos: Frontera Norte (Tumbes y distritos fronterizos de Piura, Cajamarca y Amazonas) y Frontera Sur (Tacna y distritos fronterizos de Puno y Madre de Dios). Este último fue, a partir de la apertura, en agosto de 1998, objeto de una reformulación (los lineamientos de la apertura establecieron a los departamentos como las áreas mínimas de concesión) que se tradujo en los nuevos proyectos PPR: Tacna y los distritos de Puno se incluyeron en el Proyecto Sur, y los distritos de Madre de Dios en el Centro Sur. Otros proyectos incluidos en el PPR son: Centro Oriente, Selva Norte y Norte.

Alrededor de 3,9 millones de personas se beneficiarán directa e indirectamente con el PPR, que demandará una inversión estimada en 125 millones de dólares.

En mayo de 1998, Global Village Telecom se adjudicó la licitación pública internacional del Proyecto Frontera Norte frente a otros tres postores. La propuesta, actualizada a valor presente, fijó un subsidio de 1,7 millones de dólares, monto equivalente al 41% de la cifra que el Fitel estimó como subsidio para la inversión inicial. La concesión otorgada abarca un periodo de 20 años.

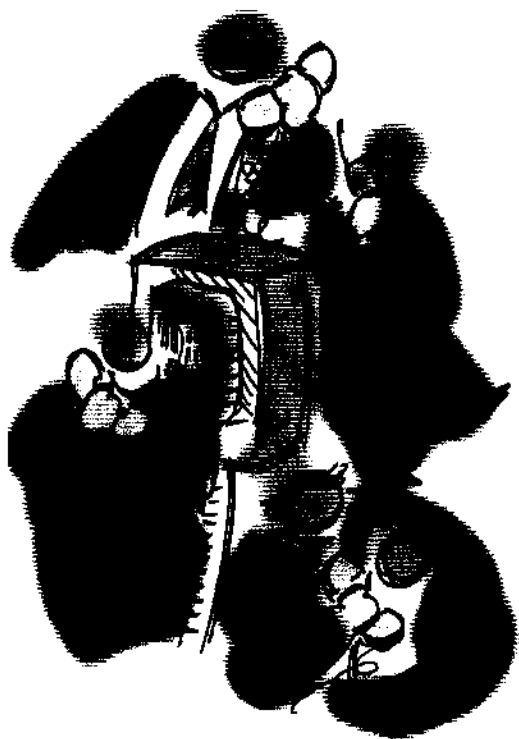
El Fitel invertirá inicialmente 3,7 millones de dólares en instalaciones y suministros, además de 998,000 mil dólares en operación y mantenimiento, desembolsables en cinco años. Después de ese periodo, la empresa otorgará al Fitel 4,9 millones de dólares por la adquisición del sistema.

	1.277
	1.840.336
	2.057.685
	3.034.943
	4.000
	12.311
	4.182
	1.111
Impacto poblacional antes del proyecto	62,33%
Impacto poblacional luego del proyecto	85,92%

Es importante considerar que los proyectos del Fitel beneficiarán a una población de más de 3,9 millones de habitantes.

Sistema de Información Geográfica

Una herramienta necesaria para el desarrollo de los proyectos rurales es el Sistema de Información Geográfica (SIG). El SIG es un instrumento que, a través del cruce de información cartográfica con datos numéricos y alfanuméricos de bases de datos sobre estadísticas socioeconómicas y de producción, permite definir tendencias, proyecciones y simulaciones. Al contar con la topología de las diversas redes de telecomunicaciones, el planificador o el inversionista dispone de una herramienta útil para su proceso de toma de decisiones. Así, puede identificar alternativas de solución tecnológica en función de distancias, densidad poblacional y dificultad geográfica, pues puede conocer el nivel y la clase de actividad económica del centro poblado y la infraestructura existente. Las bases de datos contenidas en el SIG comprenden 84,046 centros poblados en el país, de los cuales 28,035 tienen más de cien habitantes.



capítulo 1

La agenda de Osiptel

Abril 1998 - marzo 1999

El mercado peruano de las telecomunicaciones atravesó por un año fundamental durante 1998, desafío que el Organismo Regulador de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) enfrentó con éxito colaborando con la Comisión Técnica de Telecomunicaciones en llevar a buen término el proceso de apertura a la competencia, casi un año antes de la fecha establecida en los contratos de concesión.

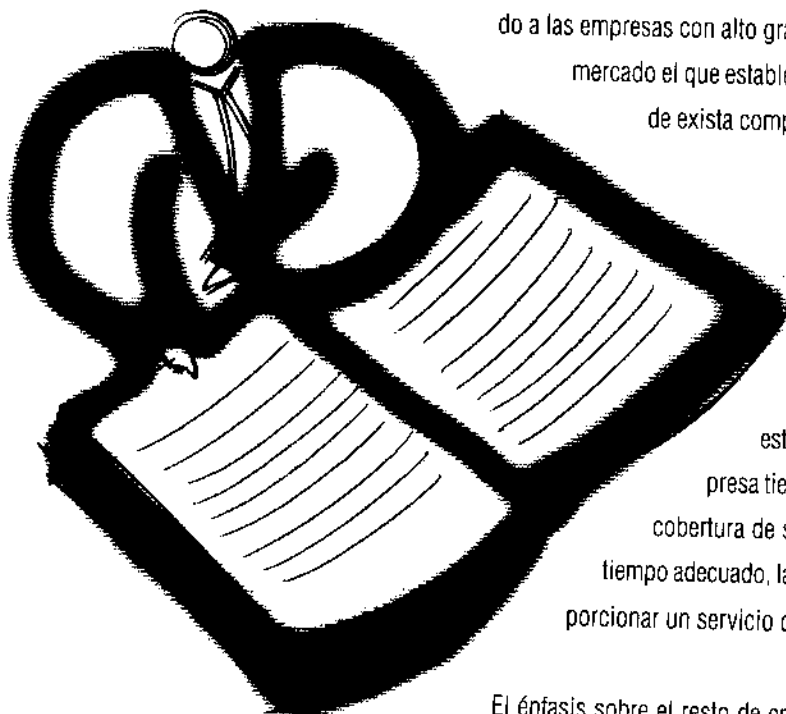
Desde su creación, la responsabilidad principal del Osiptel ha consistido en fomentar el acceso de un mayor número de personas a servicios públicos modernos de telecomunicaciones eficientes y de calidad, siempre bajo un esquema de libre y leal competencia entre las compañías operadoras. Precisamente en esta dirección la apertura total del mercado de telecomunicaciones ocurrida en agosto de 1998 representa un gran avance, que beneficia a usuarios e inversionistas.

A lo largo del año, Osiptel prosiguió con sus labores en cada una de las áreas estratégicas en las que se organiza para cumplir con sus funciones. En el presente capítulo, se presenta un resumen de los avances realizados en los diferentes campos.

1. SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

La supervisión del cumplimiento de los contratos es una de las tareas fundamentales de Osiptel, la misma que adquiere más relevancia en la transición entre el período de concurrencia limitada y la apertura del mercado.

En aras de lograr el buen funcionamiento del mercado de telecomunicaciones, Osiptel garantiza el respeto de los derechos y las obligaciones establecidos en los contratos, regulando a las empresas con alto grado de poder monopólico y dejando que sea el mercado el que establezca precios y cantidades de los servicios donde exista competencia.



En 1998 los esfuerzos de Osiptel en la supervisión del cumplimiento de contratos continuaron concentrándose en los contratos de concesión firmados entre el Estado y Telefónica del Perú (TdP). En él se establecieron una serie de obligaciones que la empresa tiene que cumplir, tales como la ampliación de la cobertura de sus servicios, el acceso a los servicios en un tiempo adecuado, la modernización de sus instalaciones para proporcionar un servicio de calidad a sus usuarios, entre otros.

El énfasis sobre el resto de empresas de telecomunicaciones se centró en verificar que proporcionaran el servicio a sus usuarios en las condiciones ofrecidas y en supervisar que cumplieran con las normas para la protección de los derechos de los usuarios.

A continuación se analiza el cumplimiento de Telefónica del Perú de las metas comprometidas en sus contratos de concesión.

1.1. Metas de expansión

Los contratos de concesión incluyen metas específicas de expansión de la red de telecomunicaciones. Estas exigencias se refieren a: instalación de líneas adicionales, instalación de teléfonos públicos, interconexión e instalación de teléfonos públicos en centros poblados rurales, y al tiempo máximo de espera para conexión. Esta última empezó a medirse en 1998.

Instalación de líneas adicionales

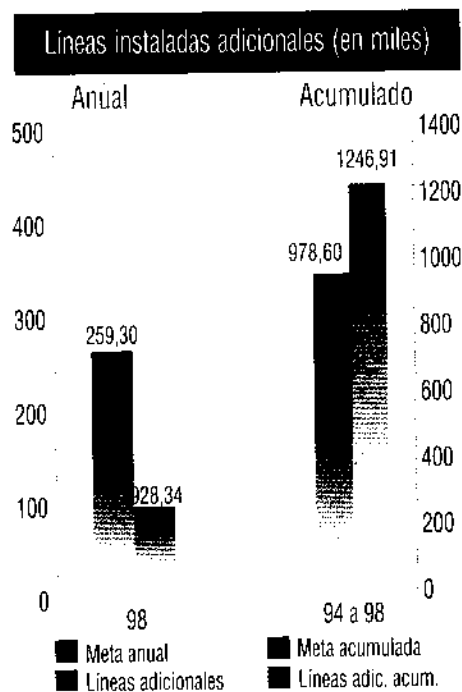
En los contratos de concesión, Telefónica del Perú se compromete a instalar entre 1994 y 1998 un total de 978,600 líneas adicionales. Esta obligación contiene metas parciales mínimas para cada año con un carácter referencial, pues lo relevante es el compromiso acumulado para el periodo en mención. En 1995, la empresa instaló casi 3,5 veces el número de líneas fijadas como meta para dicho año, y en 1996 casi dos veces su meta respectiva. Todo ello ha permitido que en los dos años siguientes instale menos líneas que las exigidas y aun así supere el compromiso del periodo en un 27,5%.

A diciembre de 1998, el número total de líneas existentes en el país ascendió a 2,012,165, un 164,38% más que las existentes en la «fecha efectiva» (761,075), es decir, al asumir Telefónica el control de las empresas privatizadas.

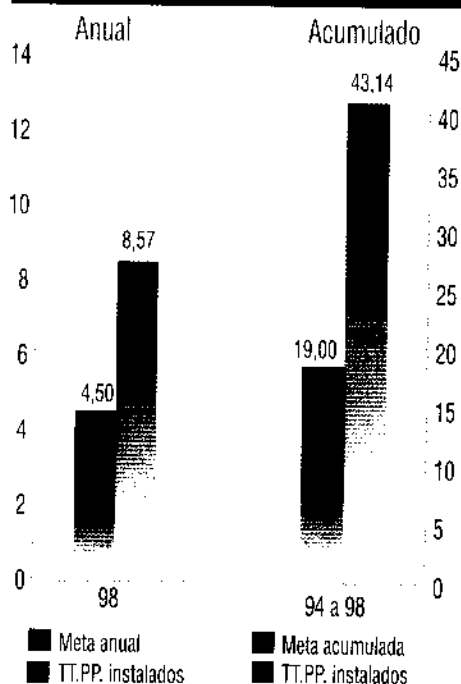
Instalación de teléfonos públicos

Las metas también fueron alcanzadas con éxito en el caso de los teléfonos públicos. Desde 1994, TdP superó las metas fijadas en esta materia, tendencia que se repitió en 1998, cuando instaló 8,574 teléfonos públicos, cifra 90,5% mayor que la prevista en el contrato de concesión (4,500).

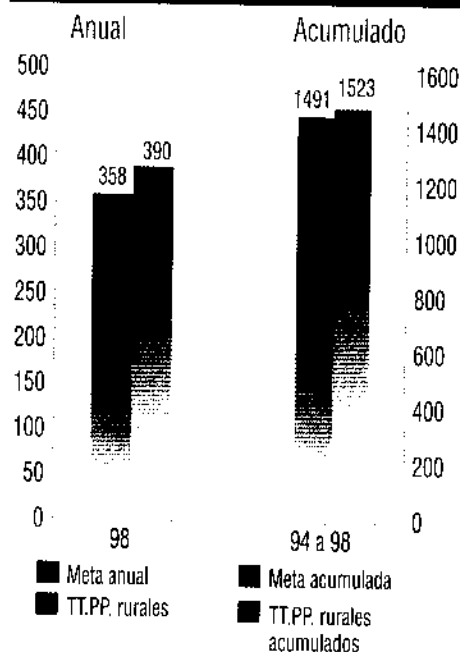
A su vez, en diciembre de 1998 el número acumulado de teléfonos públicos instalados llegó a 43,144, cifra superior en 127,1% a las líneas exigidas como meta acumulada. En esa misma



Instalación de teléfonos públicos (en miles)



TT.PP. instalados en centros poblados rurales



fecha, el número total de teléfonos públicos fue de 51,134, lo que representa un 539,9% por encima de los 7,990 registrados al iniciarse el período de concurrencia limitada, en junio de 1994.

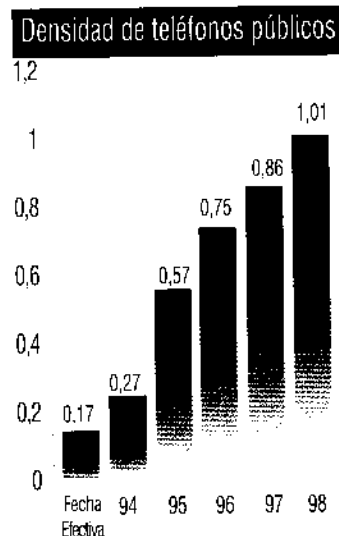
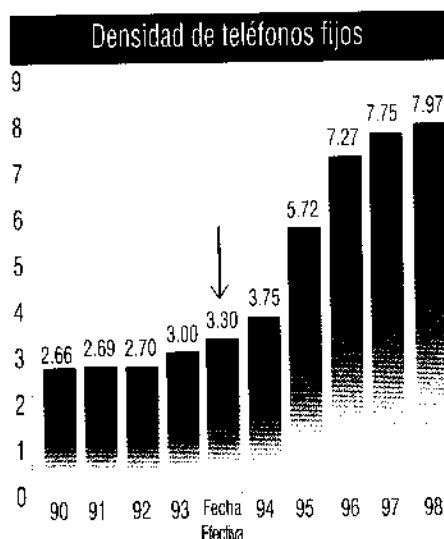
Otro compromiso importante se refiere a la interconexión de los centros poblados rurales a la red pública (Anexo 1C del Contrato de Concesión de Entel Perú). En 1998, por primera vez, TdP superó la meta anual fijada en esta materia, pues hasta entonces había cumplido exactamente con la cantidad requerida. La empresa instaló 390 teléfonos públicos en centros poblados rurales, ligeramente por encima de los 358 previstos en el contrato para 1998.

Tiempo máximo de espera para la conexión

Otro tópico importante es el inicio de la medición del tiempo máximo de espera para la conexión de una línea telefónica, variable que según el contrato se empezó a medir desde 1998. Las metas pactadas indican que el plazo para la instalación de una línea telefónica en 1998 no debe exceder de tres meses en el 80% de las solicitudes presentadas. Precisamente Osiptel se encuentra verificando que TdP haya cumplido con esta exigencia en 1998.

En 1999 el 90% de las solicitudes deberá ser atendida en un plazo máximo de dos meses, mientras que en el 2003 el tiempo máximo se limitará únicamente a cinco días para el 98% de los casos.

La acelerada expansión de la red, fruto del cumplimiento de las metas establecidas en los contratos de concesión, se refleja en el incremento de la densidad telefónica en 141,5%, desde 3,30 líneas por cada 100 habitantes en la fecha efectiva, a 7,97 en diciembre de 1998. En el mismo período, la densidad de teléfonos públicos casi se había multiplicado por seis, pasando de 0,17 a 1,01 líneas por cada 500 habitantes.

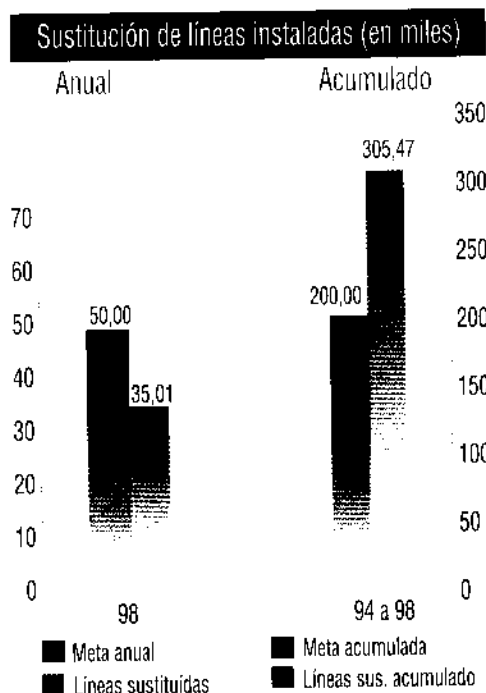


1.2. Metas de modernización

Los contratos de concesión garantizan la modernización de la red, para lo cual establecen una serie de requisitos que la empresa operadora debe cumplir. Estas obligaciones se refieren a la sustitución de líneas telefónicas existentes por otras nuevas de tecnología digital, y la sustitución de centrales manuales por digitales. Así, es posible mejorar la calidad de los servicios básicos brindados a los usuarios, y proveerles de los nuevos servicios de telecomunicaciones, tales como los de valor añadido, red inteligente, entre otros.

Sustitución de líneas instaladas

Las obligaciones contraídas en materia de modernización de la red han sido satisfactoriamente cumplidas por TdP. La meta acumulada de sustitución de líneas instaladas a 1998 ha sido superada en 52,7%. En este caso, al igual que en la instalación de líneas adicionales, si bien se fijaron metas anuales, éstas son sólo parámetros mínimos de referencia. El grado de cumplimiento del indicador se mide a través del total acumulado.

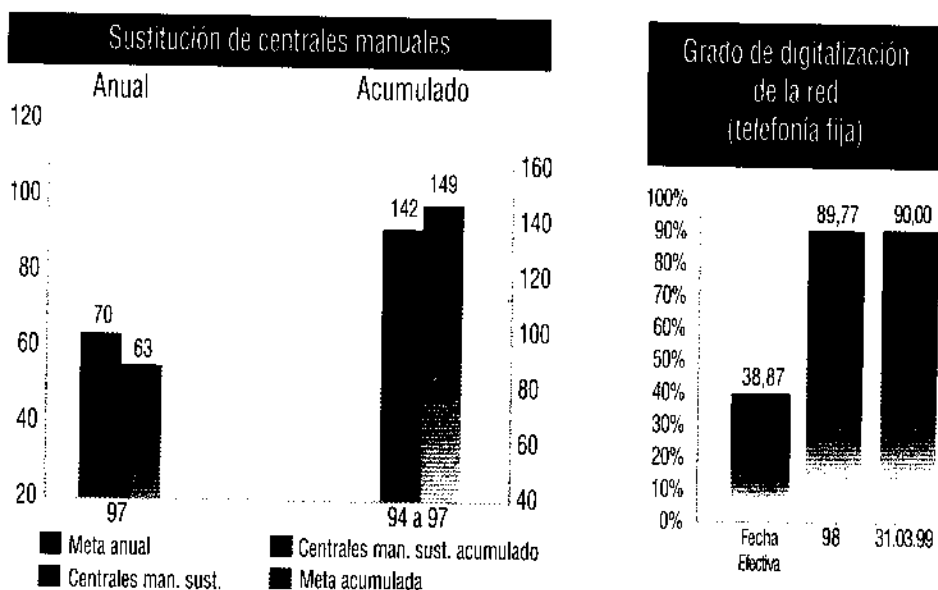


Sustitución de centrales manuales

El panorama en la sustitución de centrales manuales por digitales muestra que las obligaciones correspondientes a 1997 fueron cumplidas por TdP. No existen metas previstas en los contratos de concesión para que sean alcanzadas para 1998 o para años futuros.

Grado de digitalización de la red

El incremento de las líneas de avanzada tecnología, la sustitución de líneas instaladas, y el reemplazo de centrales manuales por digitales han traído consigo un rápido crecimiento del grado de digitalización de la red, avance indispensable para que los usuarios puedan acceder a los más modernos servicios de telecomunicaciones. Es conveniente recordar que a mediados de 1994 sólo el 38,87% de la red era digital, mientras que en diciembre de 1998 el 89,77% de las líneas ya eran de esa tecnología.



1.3. Metas de calidad

Durante 1998, Osiptel dedicó una parte importante de sus esfuerzos de supervisión a garantizar el cumplimiento de las metas de calidad del servicio de telefonía fija. A lo largo del año, se realizaron visitas de inspección a diversas ciudades del país, las cuales sirvieron para verificar los métodos de medición usados en la red y los datos reportados mensualmente por TdP para calcular los indicadores de calidad.

Los profesionales de Osiptel comprobaron, además, el desempeño de los servicios de reparación de fallas en las líneas fijas, la información a los usuarios sobre posibles cortes del servicio por mantenimiento o mejoras tecnológicas, así como el servicio de operadoras. En el proceso se entrevistó aleatoriamente a los usuarios, mediante técnicas de muestreo, en torno al servicio de reparación de sus líneas.

La supervisión del cumplimiento de las metas de calidad se produjo tanto en el área de concesión de la ex CPT (Lima Metropolitana y Provincia Constitucional del Callao), como en la zona correspondiente a la ex Entel Perú (resto del país).

En marzo de 1999, el 99,4% de las fallas reportadas fueron reparadas en menos de 24 horas en Lima Metropolitana.

En los contratos, se consignan seis indicadores para evaluar la calidad del servicio: la tasa de incidencia de fallas (TIF), la tasa de corrección de fallas locales (TCFL), las llamadas locales completadas (LLLC), las llamadas de larga distancia nacional completadas (LLLDNC), las llamadas de larga distancia internacional completadas (LLLDIC) y la respuesta del operador (RO).

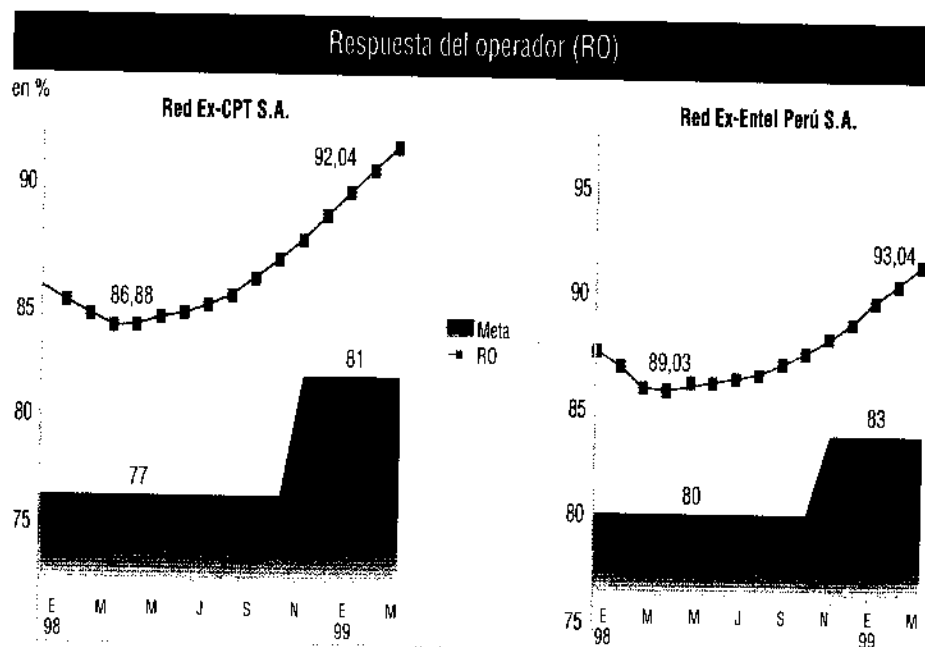
Estos indicadores muestran un avance sostenido desde junio de 1994. Las estadísticas señalan que el porcentaje de averías en las líneas reportadas por los usuarios (TIF) en la zona de la ex CPT (Lima) disminuyó de 55,1% en junio de 1995 a 18,96% en marzo de 1999. La meta fijada precisaba un máximo de 37% de fallas. Es decir, los resultados alcanzados han sido bastante más satisfactorios que las obligaciones estipuladas en el contrato.

En provincias (área de la ex Entel Perú), ocurrió lo mismo, pues el porcentaje de fallas disminuyó de 44,0% en junio de 1995 a 19,9% en marzo de 1999. Así, se superó considerablemente la meta contemplada de 38%.

Los resultados han sido igualmente satisfactorios en cuanto a la rapidez en la reparación de las averías (TCFL). En marzo de 1999, el 99,4% de las fallas reportadas se repararon en menos de 24 horas en Lima Metropolitana, índice ampliamente superior a la meta prevista para el año (75%). Esta misma tendencia se ha observado en provincias, donde la meta exigida también era de 75%, y la empresa operadora logró corregir antes de las 24 horas el 99,5% de los desperfectos denunciados.

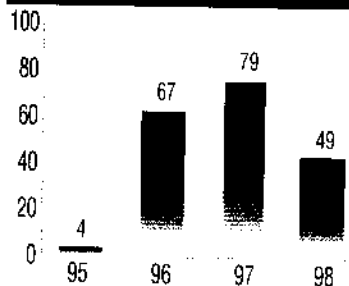
El panorama no es diferente cuando se analiza el porcentaje de llamadas locales concluidas sin problemas. El indicador de llamadas locales completadas (LLLC) revela que más del

El sexto indicador de calidad considerado en el contrato es la respuesta del operador (RO), que evalúa cuán rápida es la atención de los servicios con operadora; es decir, el 102 (reclamos por averías de líneas), 103 (informes), 108 (larga distancia internacional vía operadora) y 109 (larga distancia nacional mediante operadora).



Las estadísticas muestran que más del 92% de las llamadas a un servicio mediante operadora fueron atendidas antes de los 10 segundos en Lima, mientras que en provincias ese porcentaje fue mayor y superó el 93%. Los requisitos establecidos eran de 81% en la capital y de 83% en provincias, obligaciones que se encuentran por debajo de los resultados realmente alcanzados.

**Visitas de inspección
Servicio de telefonía fija**



En los gráficos presentados, es posible apreciar que las metas fijadas para los indicadores de calidad se han alcanzado en forma satisfactoria durante los últimos años. En ese entorno, se consideró conveniente disminuir en 1998 el número de visitas de inspección, tal como se observa en el gráfico.

1.4. Acciones de supervisión

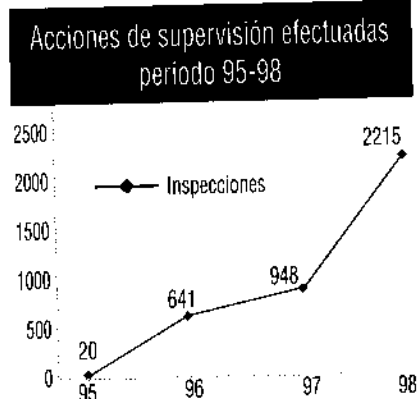
Las labores de supervisión a las empresas operadoras se intensificaron durante 1998. En esta sección, se revisan algunas de las principales acciones realizadas por el organismo regulador a lo largo de 1998:

Supervisión del marco normativo en materia de usuarios

El objetivo de estas acciones es evaluar el estado actual de las condiciones y características con las que se brindan los servicios prestados a los usuarios, así como informar a las empresas operadoras sobre los aspectos que deben ser mejorados o corregidos.

Para ello, se realizó visitas de inspección preventivas, sin citación previa. Se consideraron preventivas debido a que no se efectuaron con voluntad sancionadora, sino más bien con vocación de advertencia. En ese sentido, se verificó los siguientes aspectos:

- ▶ Existencia de paneles de información sobre los procedimientos de reclamos y la lista de pruebas técnicamente factibles.
- ▶ Trámite de reclamos, recepción de los mismos, entrega de constancia o cargo, orientación sobre procedimiento de reclamos.
- ▶ Existencia física de los expedientes de reclamos.
- ▶ Existencia del sistema de registro de reclamos de facturación y calidad, así como de reportes de avería.
- ▶ Recepción de documentos y reclamos presentados.
- ▶ Acceso del usuario al expediente de reclamo.
- ▶ Devolución del monto cancelado a los usuarios cuyos reclamos hayan sido declarados por las instancias correspondientes dentro del plazo exigido por ley, en el caso de las empresas de valor añadido, serie 808.



En 1998 se realizó 73 supervisiones preventivas, de las cuales 23 correspondieron a empresas de Lima y 50 a provincias. Según la finalidad de estas acciones, se entregó en cada visita afiches informativos, formatos de los modelos de procedimientos de reclamos de facturación y calidad, copias fotostáticas de las normas emitidas y boletines de Osiptel. Complementando la labor efectuada, se remitió comunicaciones a las empresas indicándoles, en forma resumida, las observaciones e irregularidades encontradas.

La ejecución de las supervisiones preventivas ha tenido un muy buen efecto en las empresas. En el caso de las compañías grandes, con varias oficinas de atención al cliente, se ha podido constatar una mejora sustancial, en comparación con las primeras visitas realizadas. Asimismo, se ha podido apreciar que algunas empresas han mejorado sus sistemas de registro de atención de reclamos y han agilizado la atención. Cabe precisar que es la primera vez que se realizó este tipo de supervisión en las empresas medianas y pequeñas, por lo que es muy probable que tengan el efecto deseado, considerando el nivel de respuesta encontrado en la mayoría de ellas.

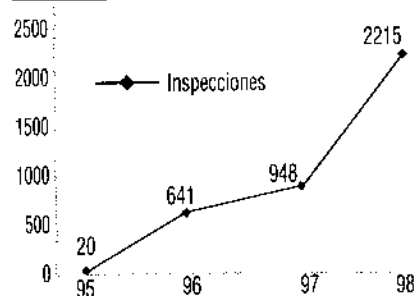
Supervisión del marco normativo en materia de usuarios

El objetivo de estas acciones es evaluar el estado actual de las condiciones y características con las que se brindan los servicios prestados a los usuarios, así como informar a las empresas operadoras sobre los aspectos que deben ser mejorados o corregidos.

Para ello, se realizó visitas de inspección preventivas, sin citación previa. Se consideraron preventivas debido a que no se efectuaron con voluntad sancionadora, sino más bien con vocación de advertencia. En ese sentido, se verificó los siguientes aspectos:

- ▶ Existencia de paneles de información sobre los procedimientos de reclamos y la lista de pruebas técnicamente factibles.
- ▶ Trámite de reclamos, recepción de los mismos, entrega de constancia o cargo, orientación sobre procedimiento de reclamos.
- ▶ Existencia física de los expedientes de reclamos.
- ▶ Existencia del sistema de registro de reclamos de facturación y calidad, así como de reportes de avería.
- ▶ Recepción de documentos y reclamos presentados.
- ▶ Acceso del usuario al expediente de reclamo.
- ▶ Devolución del monto cancelado a los usuarios cuyos reclamos hayan sido declarados por las instancias correspondientes dentro del plazo exigido por ley, en el caso de las empresas de valor añadido, serie 808.

Acciones de supervisión efectuadas período 95-98



En 1998 se realizó 73 supervisiones preventivas, de las cuales 23 correspondieron a empresas de Lima y 50 a provincias. Según la finalidad de estas acciones, se entregó en cada visita afiches informativos, formatos de los modelos de procedimientos de reclamos de facturación y calidad, copias fotostáticas de las normas emitidas y boletines de Osiptel. Complementando la labor efectuada, se remitió comunicaciones a las empresas indicándoles, en forma resumida, las observaciones e irregularidades encontradas.

La ejecución de las supervisiones preventivas ha tenido un muy buen efecto en las empresas. En el caso de las compañías grandes, con varias oficinas de atención al cliente, se ha podido constatar una mejora sustancial, en comparación con las primeras visitas realizadas. Asimismo, se ha podido apreciar que algunas empresas han mejorado sus sistemas de registro de atención de reclamos y han agilizado la atención. Cabe precisar que es la primera vez que se realizó este tipo de supervisión en las empresas medianas y pequeñas, por lo que es muy probable que tengan el efecto deseado, considerando el nivel de respuesta encontrado en la mayoría de ellas.

Auditorías de tráfico

El objetivo de estas auditorías es revisar la información reportada por TdP, en torno al tráfico facturado de llamadas de telefonía básica.

En 1998 se efectuó dos auditorías de este tipo, con lo cual se llegó a nueve en el período 1994-1998. Además de verificar el correcto cálculo de las tarifas promedio ponderadas, estas auditorías han permitido un ahorro social aproximado de un millón de dólares por concepto de tarifas superiores que no se aplicaron debido a su recálculo oportuno, devoluciones ordenadas por cobros indebidos detectados que ascienden a alrededor de 200,000 dólares, entre otros.

Fiscalización de los aportes

Las empresas operadoras de los servicios portadores en general y de los servicios públicos deben destinar el 1% de su facturación percibida al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel). Dicho fondo se emplea para financiar los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales

o en lugares considerados de preferente interés social. Asimismo, todas las operadoras de servicio público de telecomunicaciones deben aportar a Osiptel el 5 por 1,000 (0,005) de sus ingresos facturados y percibidos, por servicios de supervisión.

El objetivo de las fiscalizaciones es comprobar que todas las empresas cumplan con los pagos a cuenta mensuales y

con los pagos de regularización anual correspondientes, de conformidad con las normas vigentes. En ese sentido, durante 1998, se continuó solicitando información para ser auditada y se efectuó las visitas correspondientes para supervisar el proceso adecuado de determinación de la base imponible de los aportes de las operadoras.

Inspecciones a teléfonos públicos

Siguiendo con las acciones efectuadas en el período anterior, se verificó el funcionamiento de los teléfonos públicos operados. Estas inspecciones se desarrollaron en algunas de las principales ciudades del país con el propósito de velar para que las empresas concesionarias presten en forma correcta el servicio de telefonía pública, en aspectos tales como la aceptación de las monedas de curso legal, el acceso a los servicios gratuitos, así como el cobro correcto de las llamadas realizadas, entre otros puntos.

Las auditorías de tráfico han permitido un ahorro social aproximado de un millón de dólares.

Otras acciones de supervisión

Durante 1998 se contrató a la firma Gutiérrez, Urbano, Ruiz & Asociados para efectuar la Auditoría de Instalación y Facturación de Telefonía Fija. Así, la empresa se ocupó de determinar si TdP incluyó en un ciclo de facturación llamadas correspondientes a otro período, si compensó a los abonados cuando suspendió el servicio por causas ajenas a ellos, si condicionó la atención de un reclamo al pago previo del recibo, si aplicó correctamente las tarifas, si cumplió con el programa de implementación del servicio de facturación detallada, entre otros.

Por otra parte, Osiptel contrató a la consultora Sema Group para que realice la auditoría de tasación y de los sistemas de tasación y facturación de los servicios de telefonía fija. Para ello se realizó pruebas en centrales de conmutación en Lima, Trujillo y Arequipa, del 23 de marzo al 12 de junio de 1998.

En primer término, debe precisarse que no se encontró problemas en la tasación de las llamadas de prueba efectuadas, pues las discrepancias no fueron mayores a un segundo. Asimismo, ninguna de las llamadas de prueba de larga distancia o a celular fue tasada simultáneamente como una llamada fija local.

En cuanto a la facturación, los resultados de las pruebas muestran que ninguna de las llamadas locales o de larga distancia no completadas fue facturada. Del mismo modo, no se detectó cobros en las llamadas a números gratuitos (102, 103, 104, etcétera). Además se encontró que la aplicación de los primeros 60 minutos libres se realizó de forma correcta en todos los recibos.

Sin embargo, el proceso de auditoría permitió detectar algunos errores, tales como llamadas (locales y de larga distancia) que no fueron registradas en la factura, en el 6% de las líneas auditadas. También se identificó casos de errores en el importe comunicado por medio del mensaje previo a la utilización de servicios 808, donde la tarifa no coincidió con el desagregado de las llamadas presentado en el recibo telefónico.

Otro error captado en una de las centrales auditadas fue la facturación doble en una de las llamadas de prueba. Asimismo, en otra de las centrales se verificó la aplicación de la tarifa diurna en las llamadas efectuadas en la franja horaria nocturna desde dos de las ocho líneas a través de las cuales se realizaron llamadas de prueba durante el horario reducido.

No se encontró problemas en la tasación de las llamadas de prueba, pues las discrepancias no fueron mayores a un segundo.

En términos generales, por cada error detectado, el organismo regulador exige al operador la corrección del problema y una explicación satisfactoria del mismo, sin perjuicio de ordenar la devolución de los montos cobrados en forma indebida y profundizar las investigaciones correspondientes.

■ 1.5. Acciones proyectadas para 1999

Osiptel ha planificado ejecutar las siguientes acciones de supervisión durante 1999:

- ▶ Realizar inspecciones sobre las informaciones reportadas por TdP en torno al cumplimiento de su meta de tiempo máximo de espera para la conexión de una línea básica correspondiente a 1998. Este fue el primer año con una meta establecida en los contratos de concesión, cuyo vencimiento se produce en el primer trimestre de 1999.
- ▶ Supervisar la cobertura radioeléctrica en torno a la calidad de las comunicaciones móviles celulares.
- ▶ Desarrollar diversas acciones orientadas a cautelar la operatividad de los circuitos alquilados brindados por los portadores concesionarios respectivos.
- ▶ Realizar pruebas constantes para garantizar la continuidad del servicio de los teléfonos públicos instalados en los centros poblados contenidos en los anexos 1A, 1B y 1C de los contratos de concesión.
- ▶ Culminar el convenio con el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación en Telecomunicaciones (Inictel), con el propósito de contar con el equipo registrador de llamadas de telefonía fija, el mismo que coadyuvaría en la verificación de la correcta tasación desde el lado del usuario.

2. REGULACION

2.1. El programa de rebalanceo

Antes de la privatización, las compañías estatales de comunicaciones operaban con un esquema de tarifas distorsionadas, donde cada servicio no reflejaba sus costos de provisión y se mantenía un esquema de subsidios cruzados. El precio de la renta básica mensual se ubicaba por debajo de su costo real, mientras que las tarifas para la instalación de líneas y para las llamadas de larga distancia se ubicaban muy por encima de sus costos reales.

Un programa de ajuste gradual de las tarifas hacia su valor real fue incluido en los contratos de concesión firmados entre el Estado y TdP, al cual se denominó programa de rebalanceo tarifario. Así, cada trimestre, desde junio de 1994, se han reajustado las tarifas: algunas han aumentado y paralelamente han descendido otras. El objetivo de este programa era que, cuando culminara el periodo de concurrencia limitada, los usuarios pagaran tarifas justas por los servicios, los cuales deben cubrir sus costos de provisión.

En la práctica, el programa de rebalanceo ha generado una disminución en el costo de instalación de una línea y en las tarifas locales y de larga distancia (nacional e internacional). De otro lado, se tradujo en un alza en la renta mensual.

En resumen, el rebalanceo ha permitido un incremento significativo en el número de usuarios que acceden al servicio, sobre todo en los sectores de menores ingresos.

**Programa de Rebalanceo Tarifario 1994-1998
según contratos de concesión**

Unidades: UIT (1 UIT = 1000 Nuevos Soles)

Servicio	1994*	1994	1995	1997	1998
Renta mensual residencial	8	10,97	14,04	25,29	31,93
Renta mensual comercial	14	21,8	28,97	50,52	61,93
Llamada telefónica local (3 min.)	0,151	0,146	0,14	0,129	0,118
Llamada (DN) (por min.)	0,924	0,875	0,819	0,714	0,675
Llamada (DI) (por min.)	2,744	2,532	2,368	2,208	2,085
Costos de instalación (residencial)	987	924	798	546	450
Carga única de instalación (comercial)	1923*	1848	1428	756	420

Las tarifas para renta mensual residencial y comercial aumentan en términos reales, mientras que las demás se reducen.
*Los contratos de concesión no indican tarifas para febrero de 1994; se registran las vigentes a la fecha.
Fuente: Contratos de concesión con Entel Perú S.A.

2.3. Arrendamiento de circuitos

En octubre de 1998, Osiptel aprobó las condiciones de uso del servicio de arrendamiento de circuitos, tanto para el ámbito local, como para los servicios de larga distancia nacional e internacional lado Perú (Resolución 019-98-CD/Osiptel). De esta manera, se busca establecer normas claras para el proceso de negociación de los contratos de arrendamiento de circuitos, que fomenten y preserven la libre y leal competencia sobre la base de los principios de equidad, no discriminación y neutralidad.

En esa misma norma, también se estableció el procedimiento para la atención y solución de problemas de calidad en la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.

Las empresas concesionarias de servicios portadores locales y de larga distancia, nacional y/o internacional, que prestan servicios de arrendamiento de circuitos, están obligadas a brindar información tanto a Osiptel como a sus usuarios, según las pautas fijadas en diciembre de 1998 (Resolución del Consejo Directivo 024-98-CD/Osiptel).

En el caso de Telefónica del Perú, los contratos de concesión contemplan los mecanismos para determinar y modificar sus tarifas del servicio de arrendamiento de circuitos.

CONDICIONES DE USO: ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS

- ▶ El arrendador no podrá negar la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos a quienes lo soliciten, salvo cuando el solicitante mantuviere deudas impagas con el arrendador que no sean materia de reclamos.
- ▶ El arrendador deberá ofrecer condiciones económicas y técnicas equivalentes a todos sus arrendatarios, debiendo éstas ser a su vez semejantes a las establecidas para sí mismo, y para las empresas con las que tenga alguna vinculación.
- ▶ El arrendador deberá tramitar las solicitudes en orden cronológico según su fecha de presentación. No privilegiará sus propias solicitudes o las de las empresas con las que tiene alguna vinculación. Deberá abstenerse de priorizar cualesquiera de los servicios en la provisión de los circuitos en arrendamiento.
- ▶ Presentada la solicitud con los requisitos exigidos, el arrendador dispondrá de 20 días calendario si se tratase de circuitos locales, y de 20 días hábiles si se tratara de circuitos de larga distancia para remitir por escrito la respuesta.
- ▶ Las condiciones mínimas de calidad de los circuitos se regirán por las recomendaciones de los organismos internacionales, sin perjuicio de considerar que la continuidad de funcionamiento no podrá ser menor de 99,97% en un periodo de 30 días.
- ▶ El arrendador podrá establecer, en beneficio de sus arrendatarios fórmulas estándar de descuentos por volumen, los cuales deberán ser de aplicación general.
- ▶ El arrendador podrá suspender el servicio en el caso de falta de pago o de incumplimiento de las estipulaciones expresamente pactadas por las partes.
- ▶ El arrendador deberá verificar las fallas reportadas y resolverlas dentro de las ocho horas siguientes, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentadas.
- ▶ Si el arrendador considera que el reclamo merece una resolución motivada, la dictará en no más de cinco días hábiles desde la fecha de interposición del reclamo. Dicha resolución puede ser motivo de apelación, dentro de los cinco días posteriores al fallo de la empresa, dirigida a la Gerencia General de Osiptel, que dispondrá de cinco días hábiles para resolver.

2.4. «El que llama paga» en buscapersonas

El Reglamento de Tarifas para el Servicio de Buscapersonas incorpora la aplicación del sistema «el que llama paga» en la facturación de este servicio. Osiptel aprobó en octubre de 1998 que las empresas que brindan este servicio puedan optar por el uso del esquema «el que llama paga». Los precios serán fijados por las propias empresas, dentro de un mercado en donde se fomenta la competencia.

Ahora bien, la empresa que desee ofrecer el servicio bajo la modalidad «el que llama paga», podrá solicitar a Telefónica y obtener la interconexión a la red fija. Así, se garantiza la igualdad de condiciones entre los diversos participantes en este mercado y se evita que ocurran casos de discriminación entre los operadores y los servicios interconectados.

2.5. Calidad del servicio celular

Para proteger a los usuarios de telefonía móvil y garantizar la calidad mínima de sus comunicaciones, Osiptel reguló, en setiembre de 1998, los niveles de calidad que deben cumplir tales servicios (Resolución 015-CD/Osiptel). En este reglamento se establecen tres indicadores para medir la calidad del servicio: el grado de servicio (GOS), la calidad de comunicación (CC) y la cobertura radioeléctrica.

El GOS mide el porcentaje de llamadas no establecidas como parte del número total de intentos de comunicación realizados. En ningún caso deberá superar el 5%. Es decir, de cada 100 llamadas, en el peor de los casos, cinco no podrán acceder a la red celular. A su vez, el indicador de calidad de comunicación representa el porcentaje de llamadas que se degradan o interrumpen durante la conversación.

Calidad mínima exigible para telefonía móvil		
	hasta: 31.12.2003	01.01.2004
Señal mínima recibida de -90dBm	90%	95%

El indicador de cobertura radioeléctrica garantiza el cumplimiento de los demás indicadores de calidad dentro del área concedida, y exige una intensidad de señal mínima aceptable en los terminales celulares de los usuarios, habiéndose propuesto un valor mínimo de -90 dBm (decibeles).

Con respecto a este indicador, debe resaltarse que las telecomunicaciones inalámbricas, a di-

ferencia de las que usan cable, presentan mayores problemas de calidad debido a su dependencia del espectro radioeléctrico y los problemas que ello genera. De ahí la preocupación de Osiptel por contar con un instrumento que permita mejorar la calidad del servicio telefónico celular en beneficio de los usuarios.

Osiptel ha propuesto un cronograma detallado de exigencias mínimas anuales crecientes para cada uno de los tres indicadores, que regirá hasta el 2003 (prorrogable). Cuando los operadores incumplan con alguna de estas condiciones, serán sancionados de acuerdo con la reglamentación vigente.

2.6. Nuevo Reglamento de Infracciones y Sanciones

El adelanto de la apertura generó la necesidad de realizar correcciones en el Reglamento de Infracciones y Sanciones (Resolución 02-99-CD). Estos cambios buscan inducir a las empresas operadoras a cumplir con los compromisos asumidos y, por otra parte, preservar el ambiente de libre y leal competencia en el mercado, que tiene ahora más cantidad de participantes.

El Reglamento modificado describe como conductas infractoras, algunas que no se encontraban previstas, de tal modo que se adecua a los Lineamientos de Política de Apertura y al Reglamento de Interconexión (ver cuadro adjunto, con algunas de las principales infracciones).

El reglamento establece expresamente que para imponer cualquier sanción administrativa es necesario dar al supuesto infractor la posibilidad de presentar sus descargos por escrito.

Infracción	Tipificación	Sanción
No publicar tarifas al público usuario	Grave	10-30 UIT
Publicar tarifas de números flexibles sin que se proceda a la realización correspondiente dentro de los cinco días hábiles	Grave	10-30 UIT
Incumplir con entrega de información obligatoria a Osiptel	Grave	10-30 UIT
Aplicar cargas de interconexión mayores a las acordadas o dispuestas por Capital, o mayores a las publicadas y comunicadas a Capital	Muy grave	30-50 UIT
Incumplir disposiciones emitidas sobre cargas de interconexión	Muy grave	30-50 UIT
No otorgar condiciones equivalentes de interconexión	Muy grave	30-50 UIT
No efectuar pruebas derivadas de la ejecución del Proyecto Técnico de Interconexión	Muy grave	30-50 UIT
Negarse a cumplir el Mandato de Interconexión en el periodo previo a la entrega de la copia del Acta	Muy grave	30-50 UIT

Son cuatro los aspectos centrales en los que el proyecto estima que debe prevalecer la transparencia: en la gestión; en la actuación de los directores, funcionarios y servidores; en la confidencialidad de la información; y en la formulación de iniciativas normativas.

Uno de los aspectos centrales de la transparencia se refiere a proporcionar acceso a la información sobre los principales temas del proceso de regulación a los agentes involucrados en el sector y a los potenciales interesados. En este sentido, el proyecto de norma decide brindar acceso a la información oportuna sobre las actividades, la documentación y los acuerdos del Consejo Directivo; los proyectos de las diferentes gerencias; la realización de reuniones formales entre los funcionarios de Osiptel y las empresas operadoras; y los costos de la realización de eventos públicos relacionados con la difusión o consulta pública de decisiones o regulaciones enmarcadas dentro del quehacer institucional, e invitación y concreción de auspicios para la realización de dichos eventos. La forma escogida para difundir esta información es publicándola de modo obligatorio en la página Web de Osiptel (www.osiptel.gob.pe).

... transparencia en la gestión, en la actuación de los directores, funcionarios y servidores, en la confidencialidad de la información y en la formulación de iniciativas normativas.

El proyecto de norma también establece una serie de precisiones sobre el comportamiento del personal de Osiptel, sin importar cuál sea su nivel dentro de la organización. Se considera que es un elemento trascendental para lograr una conducta transparente en la institución, como órgano autónomo, que ejerce un rol arbitral en el mercado.

Así, a los directores, funcionarios y servidores del organismo regulador se les impone la prohibición de obtener ventajas u ofrecer trato preferencial de naturaleza alguna a cualquier persona natural o jurídica. Tampoco pueden recibir retribución económica alguna por actividades propias del cumplimiento de sus funciones, provenientes de otra entidad o persona que no sea Osiptel.

Asimismo, se prohíbe a los funcionarios hacer uso de información de Osiptel para obtener beneficios personales o para terceros. La confidencialidad de la información es una de las preocupaciones centrales recogidas en el Reglamento.



Se establece, además, la obligación de los funcionarios a actuar en forma imparcial, debiendo evaluar en forma objetiva si pueden cumplir con esta premisa. De lo contrario, deberán inhibirse e informar a Osiptel.

La transparencia en la formulación de las iniciativas de normas es otro de los puntos abordados en el Reglamento. Desde sus inicios en 1994, Osiptel ha procurado que sus iniciativas normativas sean puestas en conocimiento del público antes de que entren en vigencia, mediante la publicación previa de los proyectos de reglamentos. Así, el regulador se beneficia con comentarios, insumos o críticas de todos los agentes del mercado, tales como las empresas supervisadas, los usuarios de los servicios (individual o colectivamente), proveedores de equipos, instituciones públicas, etcétera. Se otorga un plazo no mayor de 30 días para la recepción de comentarios.

Se contempla, también, dos mecanismos complementarios —no sustitutorios— que pueden operar independiente, simultánea o alternadamente con el sistema de publicación del proyecto: los comités de participación consultiva y las audiencias públicas.

PROYECTOS DE NORMAS SOMETIDAS A CONSULTA PREVIA A LA PUBLICACION

- ◆ Reglamento para la Solución de Controversias en la Via Administrativa (27 de octubre de 1994)
- ◆ Reglamento para la Solución de Reclamos de Usuarios (17 de enero de 1995)
- ◆ Reglamento General de Infracciones y Sanciones (9 de noviembre de 1995)
- ◆ Reglamento de Interconexión (14 de noviembre de 1995)
- ◆ Resolución del Marco Regulatorio sobre Arrendamiento de Circuitos (25 de julio de 1996)
- ◆ Resolución sobre Aplicación del Régimen Tarifario del que tiene pago al Servicio Público de Buscapersonas (4 de julio de 1996)
- ◆ Directiva Procesal para los Procedimientos de Reclamos de Calidad (24 de marzo de 1996)
- ◆ Cláusulas Generales de Contratación del Servicio Público de Telefonía bajo la Modalidad de Abonado (24 de marzo de 1996)
- ◆ Reglamento General de Acciones de Supervisión (2 de octubre de 1997)
- ◆ Resolución que modifica el sistema de facturación de telefonía local de una hora minuto (10 de octubre de 1997)
- ◆ Condiciones de Uso para la Prestación del Servicio Público de Telefonía bajo la Modalidad de Abonado (9 de enero de 1998)
- ◆ Reglamento del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (1 de junio de 1998)
- ◆ Reglamento de Calidad de servicio para telefonía celular (1 de junio de 1998)
- ◆ Sistema de Tarifas del Servicio de Buscapersonas (22 de junio de 1998)
- ◆ Condiciones de Uso para el Arrendamiento de Circuitos (2 de julio de 1998)
- ◆ Nuevo Reglamento General de Infracciones y sanciones (13 de octubre de 1998)
- ◆ Reglamento de Arbitraje de Osiptel (28 de setiembre de 1998)
- ◆ Reglamento del Sistema de Preselección del Portador de Larga Distancia (9 de octubre de 1998)
- ◆ Normas de Transparencia (2 de noviembre de 1998)
- ◆ Condiciones de Uso para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles (11 de febrero de 1999)
- ◆ Nueva Directiva sobre Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios (31 de marzo de 1999)

El primero de estos métodos busca fomentar una participación representativa y plural en la formulación de normas o en el tratamiento de temas específicos que se encuentran dentro del ámbito de Osiptel. Tales comités son una instancia temporal, conformada por diversas personas, formalmente ajenas. Por este medio, se amplía el nivel de participación y se forma un foro directo de discusión e intercambio de pareceres, sin que ello implique más personal para la institución. Los miembros de los comités ejercen *ad honorem* el cargo y sus opiniones no tienen un carácter vinculante para Osiptel.

Desde sus inicios en 1994, Osiptel ha procurado que sus iniciativas normativas sean puestas en conocimiento del público antes de que entren en vigencia.

En cuanto a las audiencias públicas, se les considera un mecanismo participativo, y complementario a la publicación previa de los reglamentos. Su ventaja reside en que permiten la participación directa de una mayor cantidad de personas interesadas en la discusión. La norma define que se realizarán en los casos en que se estime necesario, atendiendo a la trascendencia, contenido, costos, oportunidad, impactos y demás variables involucradas en la materia tratada.

2.9. Estudio de demanda residencial de telefonía básica

Desde el inicio de sus funciones, Osiptel comprendió la creciente necesidad de conocer los aspectos básicos de los determinantes de la demanda por servicios de telecomunicaciones en el Perú, interés que adquirió mayor importancia con el adelanto de la apertura total del mercado. El proyecto se desarrolló en dos etapas, durante el período 1996-1998, y contó con el financiamiento de la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI). El trabajo se inició estimando la demanda residencial por servicios telefónicos, debido a que los hogares con servicio telefónico representaban alrededor del 75% del consumo total del mercado. La siguiente fase corresponde a la demanda de los abonados comerciales.

En 1996, se dio inicio a la I Etapa, en la cual se estimó la demanda residencial para los niveles socioeconómicos (NSE) alto (A), medio (B) y bajo (C) de Lima Metropolitana. En ese momento se excluyó el nivel muy bajo (D) debido a la reducida penetración, pues no existían fuentes primarias de información apropiadas. Se llevó a cabo una encuesta *ad hoc*.

Los resultados obtenidos en la I Etapa permitieron determinar las principales características sociodemográficas de los hogares pertenecientes a estos estratos y sirvieron para caracterizar sus patrones de tenencia y uso de los servicios de telecomunicaciones. Se encontró que existen com-

portamientos muy distintos entre los tres estratos socioeconómicos considerados, por lo que fue necesario realizar estimaciones separadas para cada uno de ellos.

Debido a que en esta I Etapa del proyecto la muestra sólo cubrió un segmento del mercado total, los resultados obtenidos en 1996 sólo sirvieron para proyectar la facturación de los NSE encuestados. La falta de información sobre el conjunto de la demanda la utilidad de la información obtenida.

El estudio de demanda permite evaluar la posible respuesta de los diferentes usuarios ante cambios en las tarifas.

Para tener una visión global de la demanda a nivel nacional, en 1997 Osiptel decidió extender el Estudio de Demanda de Servicios Telefónicos Básicos a las siguientes áreas:

- ▶ Incluir al resto de consumidores residenciales de Lima Metropolitana, vale decir, al NSE muy bajo (D). Para ello era necesario realizar una encuesta de hogares de este estrato socioeconómico.
- ▶ Incorporar la demanda residencial para el resto del país. Los resultados obtenidos para Lima Metropolitana no serían aplicables a las ciudades del resto del país, donde las redes locales son mucho más pequeñas. Por ello, fue necesario estimar la demanda residencial para todos los NSE de Arequipa, Cusco, Chiclayo y Trujillo, con el fin de poder realizar inferencias sobre el comportamiento de la demanda a nivel nacional. De esta manera, Osiptel podrá simular los efectos de los ajustes de tarifas telefónicas y otras variables relevantes sobre dicha demanda a nivel nacional.

El estudio de demanda constituye un instrumento valioso para Osiptel, ya que le permite evaluar cuantitativamente la posible respuesta de los diferentes usuarios ante cambios en las tarifas de estos servicios y en las variables sociodemográficas importantes.

De igual modo, la información recogida sirve para evaluar diferentes propuestas de planes tarifarios que permitan diseñar estrategias de política tarifaria. Asimismo, los resultados de las encuestas residenciales son imprescindibles para entender mejor los comportamientos diferenciados de los usuarios en los diferentes servicios (telefonía básica, celular, buscapersonas, cable, entre otros), y realizar inferencias sobre el comportamiento de la demanda a nivel nacional.

2.10. Estudio de Demanda Comercial de Servicios Telefónicos

El estudio de la demanda comercial de los servicios telefónicos se realizó con el objetivo de obtener estimaciones que permitan realizar inferencias sobre el comportamiento de la misma. Así

Osiptel podrá simular los efectos de los ajustes de tarifas telefónicas y de otras variables relevantes sobre dicha demanda.

En este trabajo se estima la demanda comercial por los servicios de telefonía local, larga distancia nacional e internacional para una muestra de empresas en el área de Lima Metropolitana. Asimismo se estima el acceso a los otros servicios (Internet, buscaperonas, telefonía móvil y circuitos).

Para resolver el problema que representa la elevada heterogeneidad de las necesidades de comunicación de las empresas, se ha optado por tipificar a las firmas de acuerdo a su tamaño (basado en el volumen de ventas) y a sus necesidades internas de comunicación (NIC).

La clasificación de las firmas según su tamaño permite estimar las ecuaciones de acceso a los otros servicios de telecomunicaciones (Internet, buscaperonas, telefonía celular y circuitos).

El estudio requirió realizar la Encuesta Comercial de Servicios Telefónicos, cuyo objetivo fue recoger información sobre las características de las firmas en Lima Metropolitana (LM), así como obtener un conjunto de variables necesarias para las estimaciones. Entre las variables relevantes se consideró el tamaño de la firma, la actividad económica principal, las necesidades de comunicación interna y la organización jurídica de las empresas.

La encuesta comercial fue realizada por Apoyo S.A. y se aplicó mediante entrevista a los administradores de las firmas en LM, con énfasis en las empresas de mayor tamaño y en los sectores que explican una fracción importante de la demanda comercial. El número de firmas encuestadas fue de 820 (29 grandes, 271 medianas y 520 pequeñas).

Las firmas medianas y grandes adquieren más de una línea en el 94,3% de los casos, mientras que el 83% de las empresas pequeñas demanda sólo una línea.

Los resultados muestran que el número de empresas que posee un único local es 612 (75% del total), de las cuales el 88% son pequeñas. A su vez, los resultados sugieren que en el caso de compañías grandes y medianas se demanda varios servicios, en cambio las empresas pequeñas requieren básicamente líneas. Las firmas medianas y grandes adquieren más de una línea en el 94,3% de los casos, mientras que el 83% de las empresas pequeñas adquiere sólo una línea.

Las firmas encuestadas han reportado el empleo de los servicios de telefonía como principal forma de comunicación con sus clientes y proveedores, así como importantes necesidades de

comunicación externas con firmas localizadas en ciudades del interior del país y en otros países. Sin embargo, también han reportado importantes NIC.

Las líneas dedicadas son demandadas por un grupo reducido de firmas; de las 820 empresas encuestadas, sólo 29 emplean circuitos. Del total de empresas encuestadas, 143 utilizan el servicio de buscapersonas. La telefonía móvil es usada por 299 empresas, de las cuales el 73% son firmas grandes o medianas. El servicio de Internet es empleado por 141 firmas de la muestra, de las cuales el 96% son grandes o medianas.

3. USUARIOS

En el ámbito de la política de usuarios, Osiptel reconoce la importancia de asegurar a los usuarios el acceso a la información sobre los servicios públicos de telecomunicaciones. Es decir, lograr que conozcan sus derechos y obligaciones con respecto a los servicios que contratan y sepan ejercer sus derechos frente a la empresa proveedora. Por esta razón, Osiptel no sólo establece el marco jurídico y los sistemas administrativos necesarios para que los usuarios tomen las decisiones pertinentes, sino que adicionalmente promueven la difusión de la información necesaria. Por ello, la política de Osiptel en materia de usuarios se organiza en torno a cuatro líneas de acción:

- i. Crear un marco normativo apropiado para garantizar una relación justa entre proveedores y usuarios, que recoja los derechos y obligaciones esenciales de ambas partes.
- ii. Informar, educar y orientar a los usuarios para que adopten las decisiones de consumo más adecuadas a sus necesidades, preferencias y posibilidades.
- iii. Resolver los reclamos de los usuarios en última instancia administrativa.
- iv. Investigar sobre perfiles y necesidades de los usuarios y el impacto de las medidas de regulación, de tal modo que sea posible mejorar el diseño de las normas de protección o atención a los usuarios.

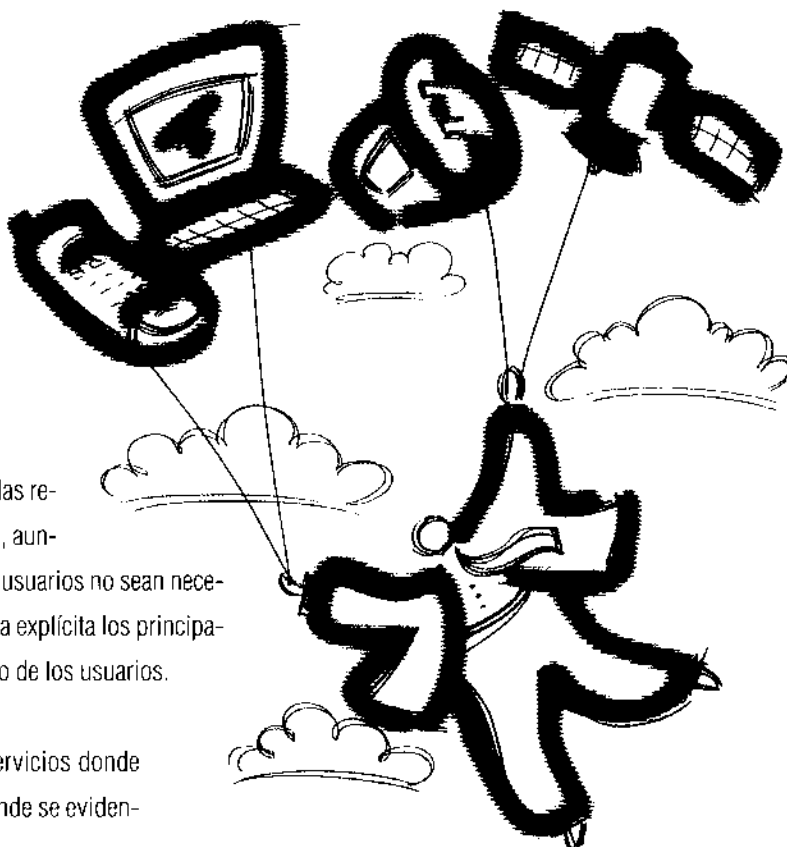
3.1. Avances en el marco normativo

Condiciones de Uso

Durante el período comprendido en esta memoria, se publicaron las condiciones de uso para la telefonía fija, en setiembre de 1998 (Resolución 012-98-CD/Osiptel).

Esta norma determina las condiciones de uso que rigen las relaciones jurídicas entre empresas operadoras y usuarios, aunque estas relaciones no sean contractuales y aunque los usuarios no sean necesariamente los abonados. En ellas se contempla en forma explícita los principales derechos y obligaciones, tanto de las empresas como de los usuarios.

Osiptel prevé regular las condiciones de uso en los servicios donde existe un mayor grado de penetración y en aquellos donde se evidencia una ventaja del proveedor sobre el usuario.



la telefonía celular, los servicios de comunicaciones personales (PCS), el servicio troncalizado digital, los servicios móviles satelitales, y otros.

Proyecto de Nueva Directiva de Atención de Reclamos

En marzo de 1999 se publicó el «Proyecto de Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de Atención a los Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones» (Resolución 026-99-PD/Osiptel). En este proyecto, se determina las vías que las empresas operadoras deben seguir en el proceso de reclamos.

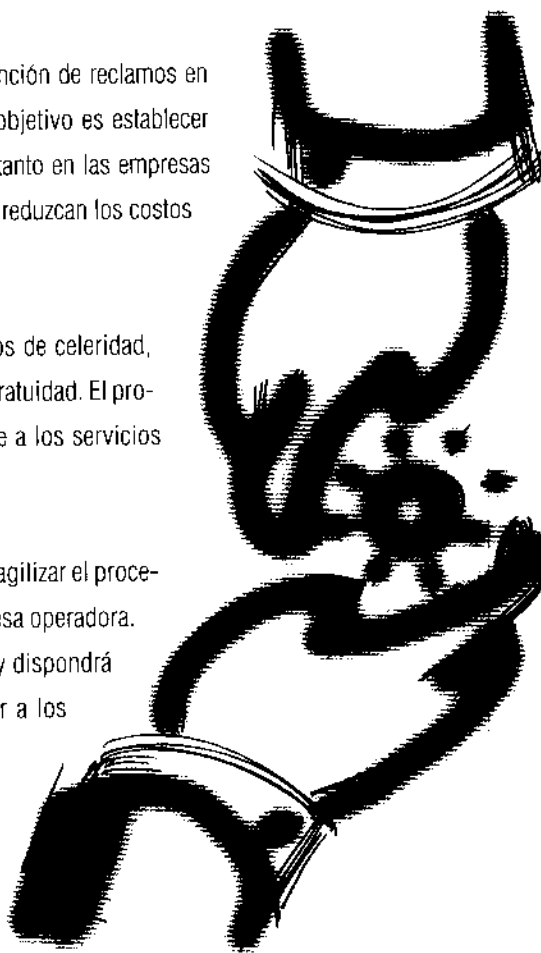
Esta directiva sintetiza los tres procedimientos vigentes para la atención de reclamos en materia de facturación, calidad y en el Reglamento del Trasu. Su objetivo es establecer mecanismos que sean más eficientes en la atención de reclamos, tanto en las empresas como en el Trasu, de tal modo que se simplifiquen los trámites y se reduzcan los costos indirectos para los usuarios.

De esta manera, el proyecto de directiva responde a los principios de celeridad, simplicidad, transparencia, no discriminación, responsabilidad y gratuidad. El procedimiento diseñado va más allá de la telefonía fija, y comprende a los servicios públicos finales y a los servicios de valor añadido.

El proyecto trae consigo una modificación importante, orientada a agilizar el procedimiento: se elimina la segunda instancia de reclamos en la empresa operadora. Por lo tanto, la empresa administrará sólo una primera instancia y dispondrá de 40 días útiles como plazo máximo para responder y notificar a los usuarios sobre su reclamo.

Luego, el usuario podrá acudir a la segunda instancia, que será directamente el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios (Trasu), que dispondrá de 30 días hábiles para emitir su fallo y de 10 días útiles para notificar al usuario la resolución final.

Actualmente el procedimiento vigente para los reclamos de facturación contempla una doble instancia en la empresa operadora, y una última en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios (Trasu). En cambio, los reclamos que obedecen a aspectos de calidad sólo incluyen dos instancias: la primera ante la empresa operadora y la segunda ante el Trasu.



3.2. Orientación e información

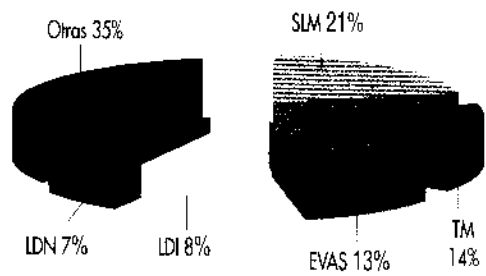
La difusión de información a los usuarios es una tarea permanente de Osiptel. Los principales medios a través de los cuales llega al público son: las notas de prensa, y las campañas en medios de comunicación, el Sistema de Atención y Orientación a los usuarios, y el servicio de Fonoayuda.

Las consultas de los usuarios se reciben en forma personal, por escrito o telefónicamente en el Sistema de Atención y Orientación (SAO), cuyo funcionamiento apunta a que los usuarios conozcan cabalmente sus deberes y derechos y se encuentren en capacidad de ejercerlos frente a la empresa operadora que les provee el servicio.

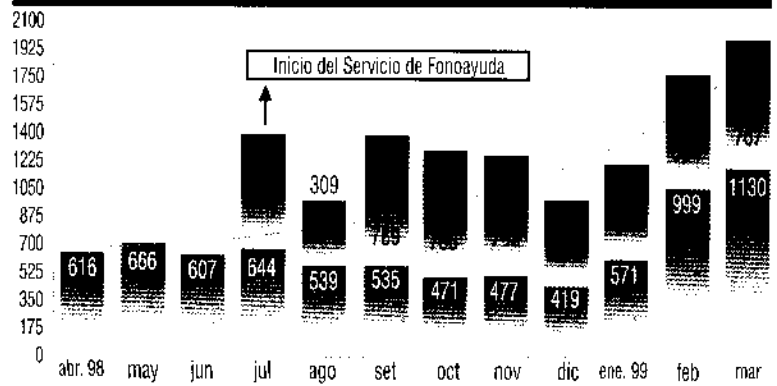
De abril de 1998 a marzo de 1999, el SAO atendió un total de 8,464 consultas, por vía escrita, personal y telefónica. La mayor difusión de los derechos de los usuarios ha generado que cada año aumente significativamente el número de consultas.

Además del SAO, Osiptel puso a disposición de los usuarios el servicio de Fonoayuda (0-801-121-21), que permite a los usuarios recibir orientación sobre sus servicios de telecomunicaciones desde cualquier punto del país al costo de una llamada local. Así, se amplía la cobertura a nivel nacional. Mediante este mecanismo, se responde dudas de diverso género formuladas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. A través de esta vía, de julio de 1998 a marzo de 1999 se atendieron 5,900 consultas. Con la disposición de este servicio se incrementó la capacidad de atención a usuarios por parte del regulador en un 102%.

Consultas de usuarios al SAO según conceptos facturados (abril 98-marzo 99)



Total de consultas realizadas en el Servicios de Atención y Orientación y en Fonoayuda (abril 98 - marzo 99)

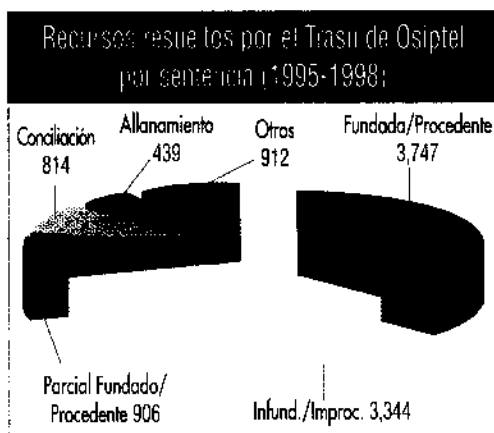


En esta dirección, se desarrolló un proyecto de orientación masiva a los usuarios, que incluyó el programa radial «Osiptel responde», que se emitió a través de Cadena Peruana de Noticias de enero de 1998 a marzo de 1999. En este espacio, funcionarios de Osiptel respondían consultas sobre problemas específicos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Las principales dudas formuladas se refirieron a problemas de facturación en el servicio local medido, llamadas de un teléfono fijo a uno móvil, los servicios de valor añadido (808), larga distancia internacional y larga distancia nacional.

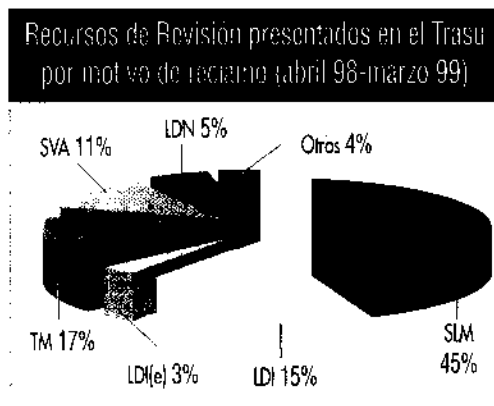
Otro elemento de la campaña de orientación masiva es el boletín «Usuarios Telecom», que se publica cada tres meses con información y recomendaciones para que los usuarios puedan ejercer en forma óptima sus derechos y hagan uso responsable de los servicios que contraten.

3.3. Solución de reclamos

Desde octubre de 1995, fecha en la que se instala el Trasu, a diciembre de 1998, el Tribunal resolvió 10,162 recursos, de los cuales 8,135 fueron de revisión, 2,010 de queja, 11 por calidad y 6 sobre nulidades. Cabe destacar que el 58% de los recursos ha sido resuelto a favor de los usuarios.



A lo largo del período abril 98-marzo 99, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu) resolvió 5,560 recursos de revisión y 1,307 recursos de queja. La mayor difusión de los derechos de los usuarios facilita el incremento en el número de casos presentados al Tribunal. Entre abril de 1997 y marzo de 1998, éstos habían llegado a 2,069 recursos de revisión y 523 de queja. De este modo, entre ambos períodos los recursos de revisión crecieron en 168,7%, mientras que las quejas aumentaron en 149,9%.

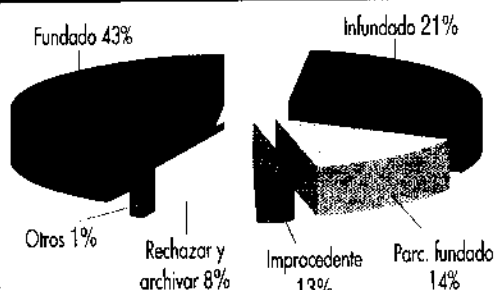


Se debe precisar que los recursos de revisión se refieren a los reclamos interpuestos por los usuarios luego de haber sido denegados por las empresas operadoras de acuerdo al procedimiento establecido. Las quejas son recursos presentados por los usuarios debido a irregularidades cometidas por la empresa operadora en el procedimiento de resolución de sus reclamos.

En cuanto al tipo de reclamos presentados, el 45% de los recursos de revisión elevados al Tribunal en el período abril 98-marzo 99 corresponde a problemas de servicio local medido, seguidos por telefonía móvil (17%), llamadas de larga distancia internacional (15%), servicios de valor agregado (11%), larga distancia nacional (5%), llamadas eróticas de larga distancia internacional (3%) y otros (4%).

Por último, es importante resaltar la posibilidad de conciliación entre la empresa operadora y el usuario, la cual es factible hasta antes de la notificación de la resolución final. De octubre de 1995 a diciembre de 1998, 814 de los recursos se resolvieron vía conciliación.

Recursos de Revisión presentados en el Trasu por sentencia (abril 98-marzo 99)



3.4. Investigación

La investigación en materia de usuarios se refleja en la elaboración de documentos de trabajo, la realización de estudios cualitativos y cuantitativos, y la Primera Encuesta Nacional de Necesidades y Expectativas de los Usuarios, aplicada de enero a marzo de 1999.

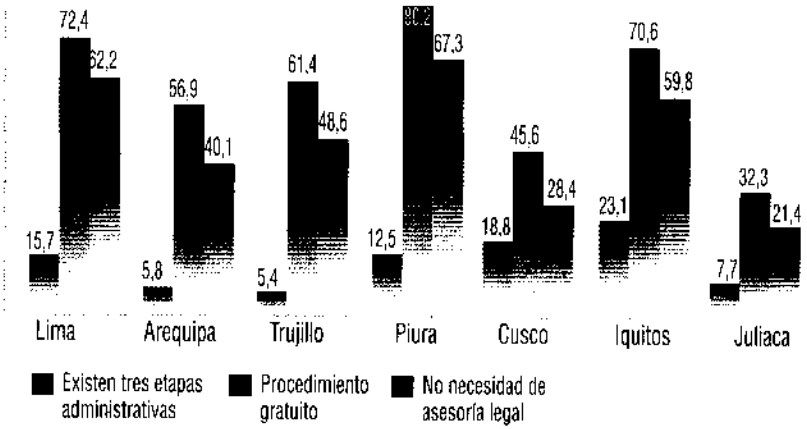
Estudios

La investigación ha girado en torno a los siguientes temas, sobre los cuales se han elaborado documentos de trabajo:

- ▶ «Política de usuarios de Osiptel», donde se analiza cuál debe ser la función de un organismo regulador en la protección de los derechos de los usuarios, a fin de no duplicar funciones con otras entidades del Estado y asignar eficientemente los recursos disponibles en materia de usuarios (noviembre de 1998).
- ▶ «Necesidades de información en el mercado de telefonía móvil», investigación realizada en convenio con la Universidad del Pacífico (diciembre de 1998).
- ▶ «Metodología para evaluar la satisfacción de los usuarios» (febrero de 1999) y «Evaluación sobre la satisfacción de los servicios de la Secretaría Técnica del Trasu» (octubre de 1998), ambos estudios realizados en convenio con la Universidad del Pacífico.
- ▶ «Manual para orientadores», trabajo que incluye un video para programa de capacitación (diciembre de 1998).

Se realizaron *focus groups* con usuarios a fin de recolectar información para propósitos normativos para mejorar los servicios de información y orientación.

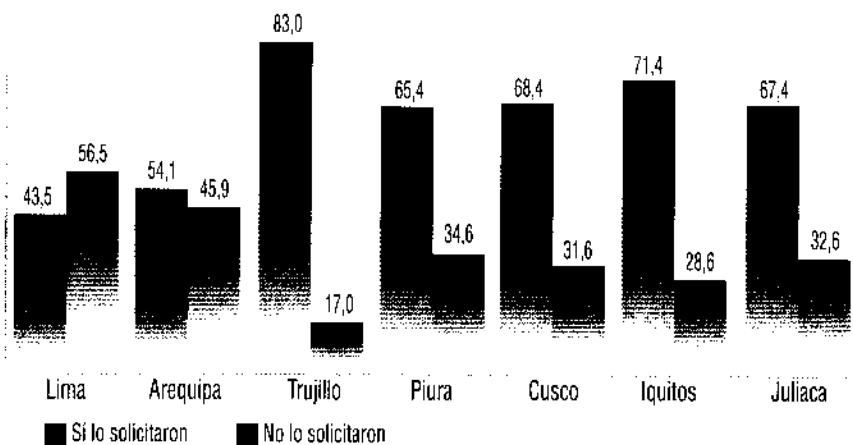
Porcentaje de usuarios que conocen las principales características del procedimiento de reclamos



La mayoría (69%) está de acuerdo en que la privatización ha generado una mejora en la calidad de las llamadas, sin embargo sólo el 23% cree que se ha progresado en lo relacionado a la política tarifaria. La mayoría de los usuarios están poco dispuestos a permitir un aumento de las tarifas, a menos que derive en un incremento significativo en el número de usuarios y mejoras en la atención al cliente.

El conocimiento que muestran los usuarios sobre el contrato del servicio es aceptable (50%), aunque existe desconocimiento de algunos derechos importantes. De particular interés es el caso del Memovox: un 24% poseen el servicio, a pesar de que el 41% de ellos no lo ha solicitado. Sin embargo, la mayoría (61%) considera que es un servicio satisfactorio, motivo que explica la menor incidencia de reclamos al respecto.

Porcentaje de usuarios que poseen el servicio de Memovox



diseñado una política de difusión y recordación de los mismos a través de los programas de capacitación que realiza a nivel nacional.

La encuesta también confirma que el principal problema que identifican los usuarios se encuentra en la facturación de los servicios. En todos los departamentos, la facturación de llamadas locales encabeza la lista de problemas del servicio, aunque en provincias los reclamos por llamadas de LDN son bastante más elevados que en Lima. A este concepto le siguen las llamadas a teléfonos celulares, luego los servicios no contratados y el retraso en la entrega de recibos.

En las ciudades con menor cobertura telefónica se observa un porcentaje apreciable (28%) de usuarios insatisfechos con los servicios a los clientes (tardanza en la reconexión del servicio y mala atención del personal).

Otro punto resaltante es el desconocimiento sobre determinados derechos, como: el elegir a la empresa que le proporcionará el equipo terminal y el mantenimiento de sus servicios, el contratar libremente los servicios adicionales que requiera, solicitar el bloqueo al discado directo internacional y a la serie 808, el solicitar la exclusión de su nombre y número de la guía telefónica, el tramitar reclamos sin el pago previo de los conceptos materia de reclamo, el tener libre acceso al expediente de su reclamo y el informarse sobre el estado del mismo en cualquier momento.

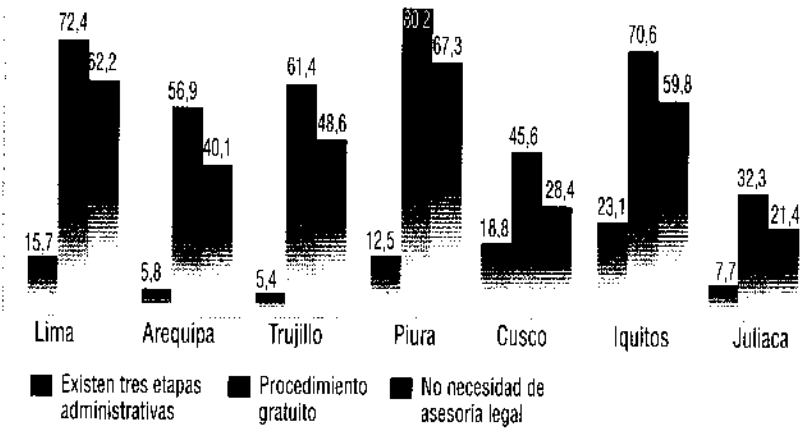
Sobre las características del servicio, el 47% conoce el costo de la renta básica, el 24% sabe que los minutos libres de pago son 60 y sólo el 9% conoce la tarifa local diurna.

Se observa también que la población tiene información muy general sobre el procedimiento de reclamos. Sabe que es gratuito y que se realiza sin necesidad de asesoría legal. Sin embargo, sólo un 14% conoce la existencia de tres instancias y el 69% ignora los trámites y plazos de reclamos (excepto las dos características anteriormente mencionadas).



**La encuesta también
confirma que el principal
problema que identifican los
usuarios se encuentra en la
facturación de los servicios.**

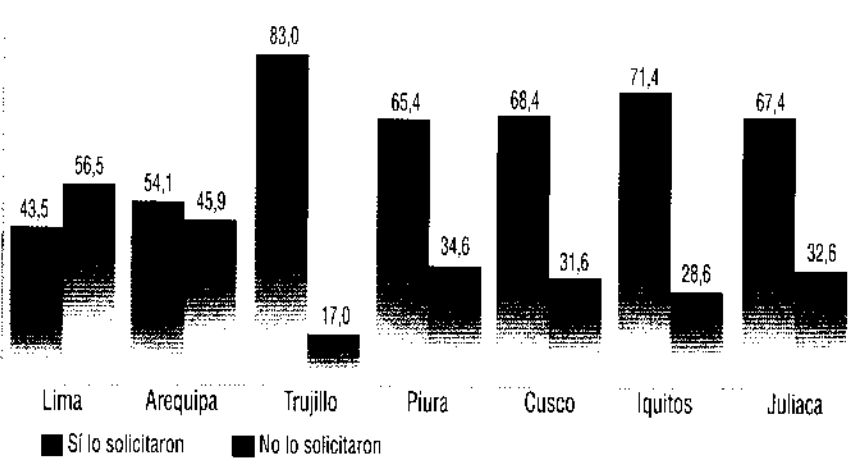
Porcentaje de usuarios que conocen las principales características del procedimiento de reclamos



La mayoría (69%) está de acuerdo en que la privatización ha generado una mejora en la calidad de las llamadas, sin embargo sólo el 23% cree que se ha progresado en lo relacionado a la política tarifaria. La mayoría de los usuarios están poco dispuestos a permitir un aumento de las tarifas, a menos que derive en un incremento significativo en el número de usuarios y mejoras en la atención al cliente.

El conocimiento que muestran los usuarios sobre el contrato del servicio es aceptable (50%), aunque existe desconocimiento de algunos derechos importantes. De particular interés es el caso del Memovox: un 24% poseen el servicio, a pesar de que el 41% de ellos no lo ha solicitado. Sin embargo, la mayoría (61%) considera que es un servicio satisfactorio, motivo que explica la menor incidencia de reclamos al respecto.

Porcentaje de usuarios que poseen el servicio de Memovox



Con respecto a la calidad técnica del servicio, sólo un 21% manifestó algún problema; el reclamo por calidad identificado fue el de las llamadas equivocadas. También se observó que los usuarios no tienen un concepto claro de los servicios de valor añadido (líneas 808) y las llamadas internacionales.

En general, los usuarios consideran que en el futuro la competencia generará una mayor variedad de servicios telefónicos, una mejor calidad de atención y una reducción de tarifas.

3.5. Eventos y coordinaciones interinstitucionales

En noviembre de 1998 se realizó un encuentro interinstitucional que reunió a las entidades supervisoras de los servicios públicos domiciliarios, cuyos frutos resultan sumamente significativos para el trabajo futuro de las tres entidades.

El seminario «Solución de reclamos de usuarios de servicios públicos domiciliarios», que tuvo más de 250 asistentes, fue la instancia propicia para que Sunass, Osinerg y Osiptel compartieran experiencias, identificaran problemas comunes y decidieran coordinar esfuerzos a fin de incrementar la eficiencia en la atención de los reclamos de los usuarios.

En consecuencia, luego de esa fecha, se iniciaron las gestiones orientadas a la firma de un convenio interinstitucional, que sirva para desarrollar proyectos de cooperación en materia de información y educación a los usuarios de los servicios públicos en cuestión. Otro objetivo que buscará el citado convenio interinstitucional es diseñar estrategias comunes para mejorar la calidad de servicios brindados por los organismos reguladores a los usuarios.

Se busca potenciar la capacidad para atender la demanda de información y solución de reclamos de los usuarios.

De esta manera, se busca potenciar la capacidad para atender la demanda de información y solución de reclamos. Se proyecta así promover el uso responsable de los servicios contratados por parte de los usuarios.



Entre los proyectos que gozan de un mayor consenso figuran la formación de una central telefónica única y la descentralización de los servicios de información mediante programas de capacitación a los gobiernos locales y asociaciones de usuarios en Lima y provincias.

De esta forma, éstos podrán ofrecer servicios de información y orientación a los usuarios de sus respectivas localidades y fortalecerán su capacidad de servicio a los ciudadanos, al mismo tiempo que contribuyen a la formación de usuarios informados y responsables.

4. TELECOMUNICACIONES RURALES

La creciente importancia de las telecomunicaciones en el desarrollo económico determina que a nivel internacional se considere indispensable que un país garantice el acceso universal a los servicios básicos de telecomunicaciones. Sin duda, se trata de un derecho cada vez más reconocido en todo el orbe.

En nuestro país, el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel), administrado por Osiptel, es el ente encargado de promover el acceso al servicio de los pobladores de aquellas zonas rurales o consideradas de preferente interés social en las que no es rentable la inversión privada.

Concretamente, la misión del Fitel consiste en estimular el desarrollo de las telecomunicaciones rurales, a través de la expansión de los servicios básicos hacia las áreas rurales y hacia las zonas declaradas de preferente interés social que no se encuentran incluidas en el ámbito de atención de TdP, determinado en los contratos de concesión.

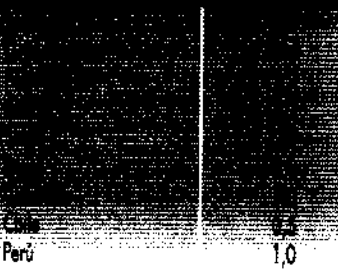
Así, se elaboran y financian proyectos de telecomunicaciones para los pueblos que no se encuentran interconectados con la red pública, cuyo número se estima en 70,000. La gran mayoría de estas áreas rurales no se encuentra en capacidad de retornar la inversión requerida a los operadores. La escasa densidad poblacional y los bajos ingresos de sus habitantes determinan volúmenes reducidos de tráfico potencial, factor al que se le debe sumar los altos costos de inversión derivados de la ubicación geográfica. Por ello, es necesario que el Estado apoye en la tarea de atraer inversión privada hacia tales pueblos y los integre a la red pública de comunicaciones.

Entre los principales objetivos del fondo figuran: contribuir a la lucha contra la pobreza, asegurar la continuidad del servicio de telecomunicaciones, atraer inversión privada adicional, y asegurar mejores costos de inversión, operación y mantenimiento para ofrecer mayor variedad de servicios a las tarifas más bajas para los usuarios. Por último, también es objetivo del Fitel asignar en forma eficiente sus recursos, para lo cual deberá focalizar sus inversiones en aquellos proyectos que presenten alta rentabilidad social y posean el mayor valor económico neto por unidad monetaria invertida.

Fitel utiliza el mecanismo de los concursos públicos (u otros indicados en su Reglamento) para ofrecer, a las empresas interesadas del sector, una concesión para operar en las áreas rurales. Con ese propósito, otorga a la empresa un subsidio que puede llegar hasta el 100% del valor de la inversión total en infraestructura y equipos. Para esta tarea, se



Costo de Acceso Universal (como % del ingreso total)



Fuente: Banco Mundial

dispone de los recursos que provienen de la contribución del 1% de la facturación anual que las empresas del sector están obligadas a aportar al fondo rural.

Aquella empresa que solicita el menor monto de subsidio es la ganadora del concurso. Simultáneamente, dicha operadora debe satisfacer los requisitos técnicos exigidos, y estar en capacidad de cumplir con la obligación mínima del servicio: la instalación de un teléfono público con capacidad de transmisión de voz y datos a baja velocidad en cada pueblo rural incluido en los proyectos y, adicionalmente en las capitales de distrito de cada proyecto, la instalación de una cabina de acceso a Internet, cuyo terminal deberá tener acceso fluido a páginas Web.

Entre 1999 y 2003 se ejecutará el Programa de Proyectos de telecomunicaciones Rurales (PPR), que comprende 4,275 centros poblados, pertenecientes a todas las zonas del país. En 1998, se subastó el proyecto de la Frontera Norte (Tumbes y distritos fronterizos de Piura, Cajamarca y Amazonas) y se convocó la licitación para el proyecto de la Frontera Sur.

POLITICAS DEL FITEL

- ▶ Financiar proyectos de carácter integral con capacidad de auto-sostenimiento en el tiempo.
- ▶ Focalizar adecuadamente los recursos y administrarlos con eficiencia.
- ▶ Promover el financiamiento de proyectos de telecomunicaciones para consorcios dentro del marco de libre y leal competencia en el mercado.
- ▶ Fomentar la participación coordinada de las diferentes instituciones del Estado en la provisión de servicios integrales.

4.1. Reglamento del Fitel

El Reglamento del Fitel (Resolución 032-PD/Osiptel) se aprobó en setiembre de 1998. En él se establecen las reglas de juego para una efectiva promoción de las inversiones en las telecomunicaciones rurales, mediante una eficiente y transparente asignación de los fondos. En esta forma, se busca cumplir con el objetivo de «acceso universal» a los servicios de telecomunicaciones.

Según el Reglamento, los recursos del Fitel serán aplicados a centros poblados calificados como rurales por el INEI, capitales de distrito con 3,000 habitantes o menos, aunque sean consideradas urbanas y lugares declarados de preferente interés social por el MTC.

En la norma se definen una serie de aspectos que rigen el funcionamiento del fondo. Entre ellos destacan los siguientes puntos:

- ▶ Las formas de pago de derechos especiales que los operadores de servicios portadores y de servicios finales deben aportar al Fitel. A Osiptel se le encarga las auditorías necesarias para verificar los montos abonados por las empresas.
- ▶ Los recursos del Fitel podrán depositarse en todas las modalidades del sistema financiero, entregarse en fideicomiso, constituirse en fondos especiales o invertirse temporalmente con excepción del mercado bursátil. Las instituciones del sistema financiero deberán ser seleccionadas por concursos privados periódicos organizados por el Fitel.
- ▶ El Fitel financiará la inversión de los proyectos, que comprende: estudios de ingeniería, adquisición de equipos y materiales, costos de desaduanaje, tributos, seguros y gastos de almacenaje, obras civiles, transporte e instalación de equipos y pruebas. Sólo en los casos en que los proyectos no puedan ser cubiertos por los ingresos generados aún subsidiando el 100% de la inversión, el Fitel podrá financiar la operación y el mantenimiento del proyecto, por un plazo que deberá definir Osiptel. El financiamiento será no reembolsable únicamente en los casos en que el Fitel determine que el valor actual neto de los flujos de caja asociados a la vida útil del proyecto determine pérdida económica para el inversionista.
- ▶ Osiptel elaborará un Programa de Proyectos Rurales (PPR) para establecer las prioridades durante el año siguiente. Adicionalmente, tendrán iniciativa para la presentación de proyectos la población interesada, los gobiernos locales, organismos no gubernamentales, proveedores, inversionistas privados en general y otras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que hayan obtenido o no una concesión. Osiptel seleccionará los proyectos y los incluirá en el PPR tomando en cuenta el mayor beneficio económico neto por inversión.
- ▶ Los procedimientos de selección y adjudicación de proyectos serán por concurso público de ofertas y por adjudicación directa. El último caso será aplicado sólo cuando hay ausencia de interesados o cuando los concursos públicos hayan sido declarados desiertos.
- ▶ La supervisión de los proyectos financiados con recursos del Fitel estará a cargo de Osiptel, que podrá emitir opinión, impartir medidas correctivas o realizar denuncias.

Los recursos del Fitel serán aplicados a centros poblados rurales, capitales de distrito con 3 mil habitantes o menos.

4.2. Política de acceso universal

Osiptel aprobó los Lineamientos de Política de Acceso Universal (Resolución del Consejo Directivo 017-98-CD), con el propósito de definir el marco bajo el cual desarrollar los proyectos de expansión de telecomunicaciones en las áreas rurales y de preferente interés social a través del Fitel.

Los lineamientos contienen las pautas referidas a la determinación de los pueblos que debe incluirse en los proyectos, el régimen de tarifas aplicable y los planes de expansión, así como aspectos vinculados a numeración y acuerdos de interconexión.



Fitel incluirá en sus proyectos a los centros poblados rurales calificados como tales por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), así como a las capitales de distrito con 3,000 habitantes o menos. Se considera que tiene mayor rentabilidad social atender a estos pueblos que a lugares de menos de 400 habitantes, debido al mayor impacto de la ampliación de la red para las zonas circundantes.

En cuanto a las tarifas, los lineamientos establecen que el servicio local a través de teléfonos públicos deberá respetar las tarifas máximas fijas determinadas por el Osiptel y que los precios de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales serán regulados.

De otro lado, para la ubicación del punto o puntos de interconexión con la red pública nacional, el concesionario de telefonía rural deberá elegir entre los puntos de interconexión determinados por el operador establecido. Al momento de negociar los cargos de interconexión, los operadores deberán tomar en cuenta las tarifas máximas fijas establecidas por Osiptel para determinar las tarifas finales establecidas para llamadas desde y hacia los usuarios de teléfonos públicos en áreas rurales. Asimismo, los acuerdos de interconexión deberán considerar los mayores costos de prestación de servicios en áreas rurales.

Según los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones, el objetivo de acceso universal para el período 1999-2003 consiste en dotar de teléfonos públicos a 5,000 centros poblados rurales sin servicio, capaces de transmitir voz, fax y datos a baja velocidad y de realizar llamadas libres de pago a los servicios de emergencia. Asimismo, en las capitales de distrito en estas 5,000 localidades, adicionalmente se instalarán cabinas de acceso público a Internet con terminales capaces de tener un acceso fluido a páginas Web.

4.3. Beneficios de los proyectos en áreas rurales: «Comunicación es progreso y descentralización»

El «acceso universal» a los servicios de telecomunicaciones tiene beneficios económicos y sociales muy significativos para la población. Desde el punto de vista económico, facilita el tránsito

de una economía de subsistencia hacia el desarrollo de la industria y de los servicios, al mismo tiempo que integra las áreas beneficiadas a la economía social de mercado.

Así, se gana eficiencia económica al reducirse los costos de transacción. Por ejemplo, existe una menor necesidad de movilizarse de un lugar a otro para comunicarse. Paralelamente, al crecer la red, aumenta el valor de la misma para todos los usuarios, pues es factible comunicarse con más lugares y personas. A su vez, los negocios se expanden, con el consiguiente efecto multiplicador en el empleo y en el consumo.

Desde un punto de vista social, a medida que una mayor cantidad de personas accede al servicio, se avanza hacia un mayor grado de cohesión social. Se contribuye también al bienestar de los pobladores de las áreas rurales, quienes obtienen beneficios tangibles en la provisión de los servicios de salud y educación. Por último, se fortalecen los lazos culturales y se favorece la integración nacional.

Ahora bien; se propone que la noción de «acceso universal» se sostenga, primordialmente, en la inversión privada y en la competencia. Simultáneamente, se busca asegurar la continuidad del servicio rural, y la conectividad en todo el país.



4.4. Sostenibilidad y focalización de fondos

Dentro de un esquema con participación del sector privado, existen dos dimensiones posibles en el campo de la sostenibilidad: en el servicio y en el financiamiento. La primera se refiere a los pagos en el tiempo ligados al cumplimiento de metas y continuidad del servicio. Y la segunda involucra una contribución específica sectorial (credibilidad).

Los operadores de servicios portadores en general y de servicios finales públicos financian el fondo por medio de un derecho especial del 1% sobre el total anual de los ingresos brutos facturados y percibidos dentro del país, luego de deducciones respectivas (IGV, cargos de interconexión y otros impuestos). A fines de 1998, dicho monto alcanzó los 45 millones de dólares.

Otras fuentes de financiamiento son: ingresos propios, transferencias del Tesoro Público, créditos de fuente interna o externa, y aportes, asignaciones, donaciones, legados o transferencias de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.

Por otra parte, la sostenibilidad en el tiempo se asegurará sólo si existe un ratio beneficio/costo económico positivo. En el caso del financiamiento, se trata de interconectar a nuevos centros poblados rurales (mediante una adecuada selección y priorización) antes que buscar la penetración de más líneas. Ello implica la necesidad de financiar la inversión, pero no la operación o el mantenimiento. Entonces, se busca maximizar los ingresos por línea de tal manera que puedan cubrir los costos de operar y mantener dicha línea telefónica y minimizar el monto de subsidio requerido.

4.5. El Programa de Proyectos Rurales (PPR)

La división inicial de las zonas geográficas de proyectos en el país respondió a las diez áreas primarias de telefonía establecidas en el Plan Nacional de Telecomunicaciones (PNT, noviembre de 1994). A ellas se les agregó dos áreas adicionales correspondientes a los ámbitos de los proyectos Frontera Norte y Frontera Sur.

Pero los proyectos de desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en las áreas rurales requieren de un tamaño o escala mínima que permita su viabilidad social y económica. Por ello, luego de diversos estudios y consultas con las empresas e inversionistas interesados en los proyectos rurales, se concluyó que un tamaño mínimo para los proyectos debía fluctuar entre 400 y 1,000 localidades, dependiendo de la extensión geográfica de la zona y de la economía de las mismas.

Después de revisar los criterios establecidos se procedió a unir algunas áreas para alcanzar el tamaño de proyecto demandado. De esta manera, se conformaron las actuales seis áreas para el desarrollo de proyectos.

Se maximiza ingresos por línea para cubrir costos de operación y de mantenimiento y minimizar el subsidio.

El Programa de Proyectos Rurales divide al país en seis regiones de proyectos: Centro Norte (CN), Selva Norte (SN), Centro Oriente (CO), Centro Sur (CS), Sur (S) y Norte (N); cada una corresponde a la agrupación de zonas geográficas y políticas de modo tal que se obtengan áreas relativamente similares en cuanto a los aspectos económicos, de superficie, poblacional y cultural.

El proyecto Norte incluye a los departamentos del norte del país (Tumbes, Piura, Cajamarca y Amazonas) que contienen distritos involucrados en el proyecto Frontera Norte licitado (ver sección siguiente) y está constituido en un área donde existen dos operadores «rurales departamentales» (TdP con concesión nacional y Global Village Telecom para telefonía pública en áreas

rurales con concesión en esos departamentos, cabe recordar que los lineamientos de la Apertura de las Telecomunicaciones establecen que las áreas mínimas de concesión son los departamentos).

Asimismo, los distritos incluidos inicialmente en el proyecto Frontera Sur (ver Proyecto Sur) son absorbidos por sus respectivos departamentos. Esto quiere decir que los distritos de Madre de Dios se incluyen en el área Centro Sur (CS) y los distritos de Puno y Tacna (este último involucra todo el departamento) se incluyen al área Sur (S).

El objetivo principal de la formación de estas seis áreas era obtener conjuntos geográficos aproximadamente similares en cuanto al número de comunidades rurales que se estima atender y la población beneficiaria de los proyectos del Fitel. Ello garantiza cierto grado de interés por cada una de las áreas.

Los proyectos desarrollados por el Fitel beneficiarán directamente a unas 1,850,000 personas y, en forma indirecta, a alrededor de 2,050,000 habitantes, con lo cual la población que goza de las ventajas del PPR supera los 3,9 millones de personas. Se estima que el desarrollo del PPR demandará una inversión cercana a los 125 millones de dólares.

Antes de la ejecución del proyecto, un habitante de estos centros poblados tiene que recorrer en promedio 54 kilómetros hasta el teléfono más cercano, trayecto en el que necesitaban invertir unas 17,34 horas de su tiempo. Se calcula que después del proyecto recorrerán 6,90 kilómetros, distancia que para ser cubierta requerirá 1,13 horas. Este ahorro de tiempo y costos de viaje representa un estímulo para las economías de estos centros poblados.

A nivel nacional, los centros poblados comprendidos en el PPR se distribuyen de la siguiente manera: Centro Oriente 783; Centro Sur 1029; Centro Norte 575; Selva Norte 374; Sur 534 y Norte 980.

4.6. Proyecto Frontera Norte

En el primer trimestre de 1998, se realizó la primera subasta del Proyecto Frontera Norte, con la participación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNOPS). Pese a que 45 compañías adquirieron las bases, sólo cuatro de ellas se presentaron como postores: BMP Inge-

PPR - Área de proyectos

Área	Departamentos	Número de Centros Poblados
Centro Oriente	Madre de Dios	783
Centro Sur	Puno Tacna	1029
Centro Norte	Puno Tacna	575
Sur	Puno Tacna	534
Norte	Puno Cajamarca	980
Selva Norte	Loreto San Martín Arequipa	374

Impacto del Proyecto Frontera Norte

	1	2	3	4	5
Población con acceso a teléfono luego del proyecto (D) 4/	44.118	59.647	59.733	134.493	318.911
Impacto poblacional luego del proyecto (D/T)	90%	85%	71%	99%	88,5%

1/ Centros poblados con teléfono o muy cercanos a otro centro poblado con teléfono. 2/ Población de los centros poblados considerados en el proyecto. 3/ Población vecina del centro poblado a una distancia de hasta 5 km. 4/ Población con acceso + población que tendrá acceso a teléfono luego del proyecto.

nieros (Perú), Communication Systems Engineering (Estados Unidos), Global Village Telecom (Israel) y Telerep-Telerural (Perú).

Los criterios de selección evaluaron tanto los aspectos técnicos como las propuestas económicas de acuerdo al monto de subsidio requerido por las empresas. En mayo, Global Village Telecom se adjudicó la buena pro de la licitación pública internacional. Su oferta, actualizada al valor presente, fijó un subsidio de 1,7 millones de dólares, equivalente al 41% de lo estimado por el Fitel como subsidio para la inversión inicial. El subsidio por habitante asciende a 11 dólares, y la inversión por centro poblado a 8,609 dólares.

La concesión comprende un período de 20 años, plazo durante el cual la empresa se compromete a operar en los centros poblados rurales establecidos en su contrato. Sus obligaciones comprenden la instalación, operación y mantenimiento de un teléfono público en 193 localidades rurales del departamento. Además se beneficiará directamente a 59 mil personas.

La inversión inicial que debe realizar el Fitel asciende a 3,7 millones de dólares, recursos que deben ser destinados a las instalaciones y a los suministros, así como una inversión de 998 mil dólares para la operación y el mantenimiento, desembolsable en cinco años. Luego de este período, la empresa otorgará al Fitel la cantidad de 4,9 millones de dólares por la adquisición del sistema.

El ámbito geográfico del proyecto Frontera Norte incluye a cuatro distritos en Amazonas, cuatro en Cajamarca, siete en Piura y el departamento de Tumbes. El número de centros poblados considerados asciende a 57 en Amazonas, 54 en Cajamarca, 54 en Piura, y 28 en Tumbes. En la

actualidad, sólo el 48% de la población de los departamentos de Amazonas, Cajamarca, Piura y Tumbes tienen acceso al servicio telefónico, porcentaje que aumentará a 88,5% luego de la implementación del proyecto.

A nivel departamental, se incrementa notablemente la población con acceso a un teléfono, pues el impacto poblacional del proyecto se eleva de 10% a 90% en Amazonas, de 20% a 85% en Cajamarca, de 16% a 71% en Piura, y de 91% a 99% en Tumbes. Asimismo la distancia que se necesita recorrer hasta encontrar un teléfono público disminuye significativamente.

4.7. Proyecto Sur

En junio de 1998 se convocó en concurso público internacional, vía UNOPS, al proyecto Frontera Sur (Tacna y distritos fronterizos de Puno y Madre de Dios). Este proyecto de 252 localidades fue, desde la apertura del mercado de las telecomunicaciones en agosto de 1998, objeto de una reformulación (los lineamientos de la apertura establecen a los departamentos como las áreas mínimas de concesión), que se tradujo en el nuevo Proyecto Sur.

Proyecto Sur considera la instalación, la operación y el mantenimiento de, al menos, un teléfono público en 534 localidades rurales de los departamentos de Arequipa, Moquegua, Puno y Tacna. Así, se beneficiarán directa e indirectamente más de 385 mil habitantes que residen en esos centros poblados. Además, en las 59 capitales de distrito incluidas en el proyecto, se instalarán cabinas de acceso público a Internet.

Impacto del Proyecto Sur

Descripciones	Arequipa	Moquegua	Puno	Tacna	Total
Ámbito geográfico del proyecto	108 distritos	20 distritos	108 distritos	26 distritos	
Población total (1)	114.804	138.747	1.079.849	219.353	1.552.753
Población con acceso al teléfono antes del proyecto (A) 1/ 2/	796.231	102.034	583.911	199.399	1.681.575
Distancia en km. al teléfono más cercano antes del proyecto	81,71	28,93	41,32	19,23	
Impacto poblacional antes del proyecto (A/T)	68,85%	73,14%	54,68%	91,26%	68,35%
Número de Centros Poblados Seleccionados	139	54	313	28	534
Población Directamente Beneficiada 3/	24.968	8.403	95.260	7.266	135.897
Población Indirectamente Beneficiada 4/	38.260	17.876	186.761	11.471	254.368
Población Total Beneficiada	63.228	26.279	282.021	18.737	388.265
Población con acceso al teléfono luego del proyecto (D) 5/	659.479	128.313	785.972	216.353	1.790.117
Distancia en km. al teléfono más cercano luego del proyecto	3,86	4,78	16,34	3,95	
Impacto poblacional luego del proyecto (D/T)	93,75%	99,66%	72,78%	100,00%	85,00%

1/ Población con acceso al teléfono = Población urbana de ciudades importantes + Población rural en ámbito de TdP por distrito (Anexo 1C + Anexo 1B + Anexo 1A). 2/ Centros poblados con teléfono. 3/ Población de los centros poblados considerados en el proyecto. 4/ Población vecina del centro poblado seleccionado a una distancia de hasta 5 km. aprox. 5/ Población que ya tiene acceso + Población que tendrá acceso a teléfono luego del proyecto.

A diferencia del proyecto Frontera Norte, en este proyecto como en todos los PPR, los postores establecerán su oferta de subsidio como un monto único, que será desembolsado de acuerdo al cumplimiento de metas fijadas en las bases, durante cinco años.

El impacto poblacional (porcentaje de población con acceso al teléfono) después del proyecto será de 93,75% en Arequipa; 99,66% en Moquegua; 72,78% en Puno y 100% en Tacna. Asimismo, la distancia al teléfono más cercano para los habitantes de la zona del proyecto se reducirá considerablemente. En el caso de Arequipa de 32 a 4 km.; Moquegua de 26 a 5 km.; Puno de 41 a 16 km. y Tacna de 19 a 4 km.

Este proyecto fue presentado al MTC para su aprobación el 5 de noviembre de 1998. Su estado actual está pendiente de aprobación, para una posterior convocatoria al concurso de ofertas.

4.8. Proyecto Centro Sur

Este proyecto comprende los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica y Madre de Dios. La empresa operadora que se encargue del proyecto deberá instalar, operar y ocuparse del mantenimiento de, al menos, un teléfono público en 1,029 localidades rurales. Además, será responsable de dotar de cabinas públicas de acceso a Internet a cada una de las 155 capitales de distrito consideradas. Sus beneficios directos e indirectos involucran a 831,994 habitantes. Luego de la implementación del proyecto 2,395,437 pobladores tendrán acceso a los servicios mencionados.

Departamento	Población total	Población con acceso al teléfono antes del proyecto	Población con acceso al teléfono después del proyecto	Impacto poblacional (%)	Distancia en km. al teléfono más cercano antes del proyecto	Distancia en km. al teléfono más cercano después del proyecto	Impacto poblacional (%)
Arequipa	1,000,000	300,000	900,000	90,00%	32	4	93,75%
Moquegua	500,000	450,000	495,000	99,00%	26	5	99,66%
Puno	1,500,000	1,000,000	1,100,000	73,33%	41	16	72,78%
Tacna	200,000	200,000	200,000	100,00%	19	4	100,00%
Total	3,200,000	1,950,000	2,695,000	84,22%	29,5	11,25	82,00%

1/ Población con acceso al teléfono = Población urbana de ciudades importantes + Población rural en ámbito de TdP por distrito (Anexo 1C + Anexo 1B + Anexo 1A). 2/ Centros poblados con teléfono. 3/ Población de los centros poblados considerados en el proyecto. 4/ Población vecina del centro poblado seleccionada a una distancia de hasta 5 km. aprox. 5/ Población que ya tiene acceso + Población que tendrá acceso a teléfono luego del proyecto.

La distancia al teléfono más cercano para los habitantes a la zona del proyecto se reducirá considerablemente. En el caso de Apurímac de 35 a 4 km.; Ayacucho de 69 a 7 km.; Cusco de 43 a 7 km.; Huancavelica de 44 a 4 km.; Ica de 25 a 3 km. y Madre de Dios de 101 a 13 km.

El 30 de setiembre de 1998 fue presentado al MTC para su aprobación, siendo su estatus pendiente de aprobación para posterior convocatoria al concurso de ofertas.

4.9. Proyecto Selva Norte

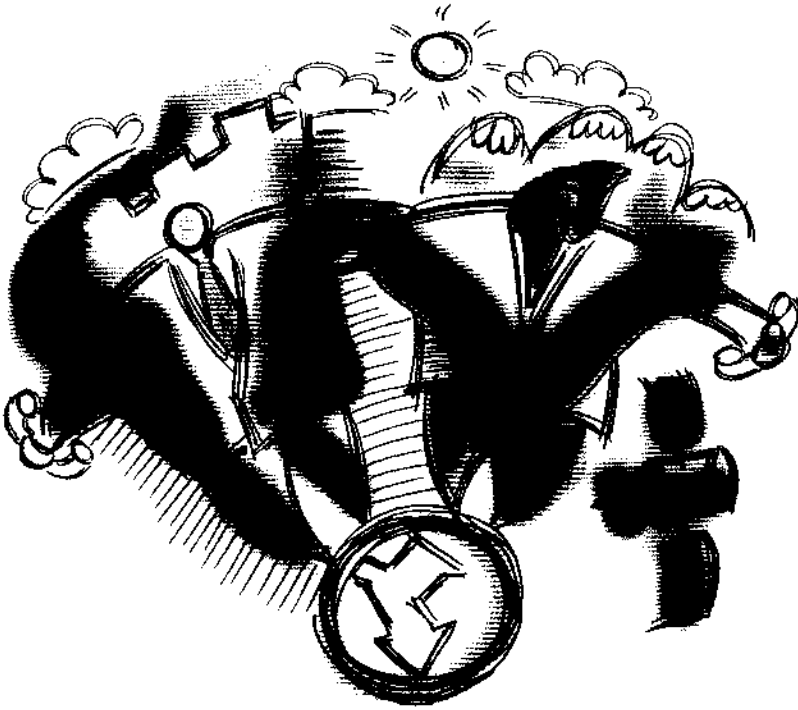
Los departamentos beneficiados serán Loreto y San Martín. Se considera la instalación, la operación y el mantenimiento de, al menos, un teléfono público en 374 localidades rurales. Además, cabinas públicas de acceso a Internet en cada una de las 19 capitales de distrito consideradas. Al menos, 329,045 habitantes se beneficiará en forma directa o indirecta. A su vez, la distancia al teléfono más cercano para los habitantes de la zona del proyecto se reducirá: en el caso de Loreto, de 157 a 9 km., y en San Martín de 27 a 5 km.

Este proyecto fue presentado al Ministerio de Transportes y Comunicaciones el 30 de setiembre de 1998 y se encuentra pendiente de aprobación.

Impacto del Proyecto Selva Norte			
	Loreto	San Martín	Total
Ámbito Geográfico del Proyecto	47 distritos	77 distritos	
Población Total (1)	607.283	607.387	1.214.670
Población con acceso al teléfono antes del proyecto (1/1/2)	417.193	398.570	815.763
Distancia en km. al teléfono más cercano antes del proyecto	187,31	27,09	
Tiempo (horas) al teléfono más cercano antes del proyecto	31,45	3,72	
Impacto poblacional antes del proyecto (1/1)	83,70%	66,91%	82,86%
Número de Centros Poblados Seleccionados	261	173	434
Población Directamente Beneficiada 3/	37.712	43.969	81.681
Población Indirectamente Beneficiada 4/	106.965	75.494	182.459
Población Total Beneficiada	144.677	119.463	264.140
Población con acceso al teléfono luego del proyecto (1/1/5)	603.877	607.318	1.211.195
Distancia en km. al teléfono más cercano después del proyecto	9,01	4,66	
Tiempo (horas) al teléfono más cercano después del proyecto	1,30	0,95	
Impacto poblacional luego del proyecto (1/1)	87,86%	90,68%	89,12%

1/ Población con acceso al teléfono = Población urbana de ciudades importantes + Población rural en ámbito de TdP por distrito (Anexo 1C + Anexo 1B + Anexo 1A). 2/ Centros poblados con teléfono. 3/ Población de los centros poblados considerados en el proyecto. 4/ Población vecina del centro poblado seleccionado a una distancia de hasta 5 km. aprox. 5/ Población que ya tiene acceso + Población que tendrá acceso a teléfono luego del proyecto.





El proceso de apertura

El final del período de concurrencia limitada estaba previsto para el 27 de junio de 1999, según el contrato de concesión firmado entre el Estado peruano y Telefónica del Perú (entonces CPT y Entel). Sin embargo, un año antes de cumplirse el plazo legal, ya se había alcanzado las principales metas contempladas en los contratos de concesión para la expansión y modernización de la red, y los requisitos exigidos en términos de calidad.

Se decidió, entonces, adelantar la apertura en casi un año, y el 4 de agosto de 1998 se publicaron los Lineamientos de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones (Decreto Supremo 020-98-MTC), y las Modificaciones a los Contratos de Concesión entre el Estado y Telefónica del Perú (Decreto Supremo 021-98-MTC).

Adelantar la apertura ha sido una decisión que beneficia a todos los sectores involucrados. Gracias a la competencia generada entre los diversos operadores, los usuarios podrán tener más alternativas de servicios y podrán escoger entre opciones de calidad y precio. Se produce también una mayor penetración en los segmentos de menores ingresos. Las inversiones de los operadores entrantes generan un mayor dinamismo económico y un incremento en los puestos de trabajo.

Las estimaciones realizadas sobre los beneficios para los usuarios justifican ampliamente la decisión de adelantar la apertura, pues se calcula un impacto social positivo, valorizado en 102 millones de dólares anuales, cifra equivalente a 65 dólares por línea, sólo por la reducción de tarifas en agosto de 1998 y la extensión del área de tasación local al ámbito departamental.

En realidad, el trabajo había empezado desde meses atrás, cuando en diciembre de 1997 se nombró la Comisión Técnica de Telecomunicaciones (CTT), cuyo objetivo fue elaborar los lineamientos para la apertura.

Con la apertura en los mercados de telefonía fija y de portador local, de larga distancia nacional e internacional, la reestructuración del sector ingresa en una nueva fase: el desarrollo del sector en competencia. El éxito en la etapa previa, de concurrencia limitada, se ha reflejado en indicadores de telecomunicaciones alentadores para el país.

Los objetivos buscados en el proceso de apertura apuntan a consolidar un marco institucional adecuado para que el mercado funcione en libre competencia. Gracias a ello, el mercado estará en condiciones de ofrecer mayor cantidad de servicios con una mejor calidad y a precios menores.

En suma, se considera que la apertura contribuye en forma efectiva a que más peruanos se integren a la sociedad de la información y a que las empresas peruanas eleven su nivel de competitividad.

1. LOS LINEAMIENTOS DE APERTURA

Tras una amplia evaluación, la CTT concluyó que era preferible mantener la Ley de Telecomunicaciones sin alteraciones, pues juzgó que resulta compatible con la apertura del mercado y la plena

competencia. Sugirió, en cambio, realizar precisiones puntuales, que se encuentran contenidas en los Lineamientos de Apertura (D.S.020-98-MTC).

Los lineamientos generales propuestos por la CTT definen las políticas que se deben seguir en tres campos bien definidos:

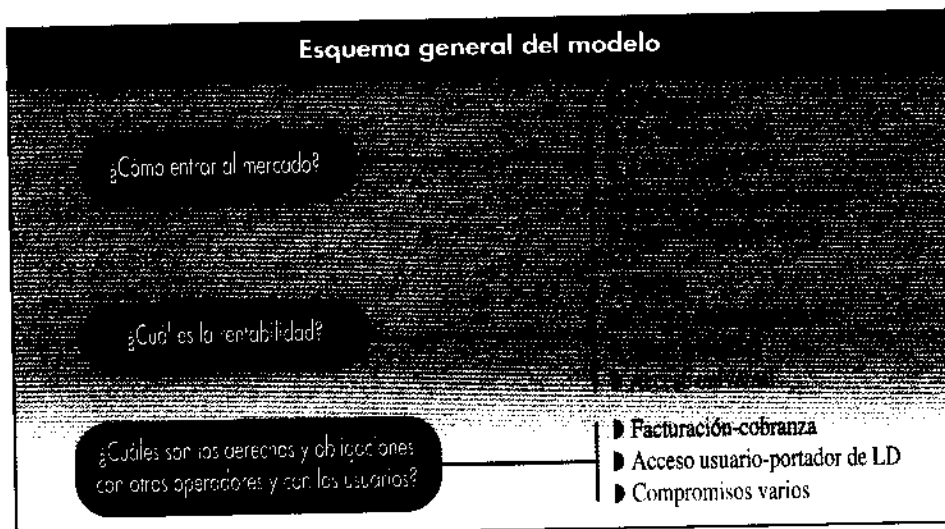
- ▶ El ingreso al mercado;
- ▶ La definición de las variables que inciden en la rentabilidad de los operadores; y
- ▶ Los derechos y las obligaciones de operadores y usuarios.

En torno al primer punto, define las políticas de concesiones, asignación de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración), libre y leal competencia, e interconexión en los aspectos referidos a las instalaciones esenciales. Sobre el segundo aspecto, define las políticas de tarifas, los cargos de interconexión, las tasas contables y las metas de acceso universal.

METAS DE LA APERTURA

Las metas que deben ser alcanzadas, mediante el proceso de apertura, para el año 2009, son las siguientes:

- ▶ Alcanzar una teledensidad de 20 líneas por cada 100 habitantes, incluyendo tanto la telefonía alámbrica como la inalámbrica.
- ▶ Incorporar a los servicios 5,000 nuevas localidades o centros poblados rurales.
- ▶ Incrementar en forma sustancial el acceso a Internet.
- ▶ Disponer de los servicios y las tecnologías necesarias, así como modernización de la red.
- ▶ Completar íntegramente la digitalización de las redes.
- ▶ En las zonas calificadas como urbanas, se debe lograr que el 98% de las solicitudes de nuevas líneas sean atendidas en no menos de cinco días.



Por último, en cuanto a derechos y obligaciones define las políticas de facturación y cobranza, acceso del usuario a la información, y acceso del usuario final al portador de larga distancia. A continuación, se expone los criterios principales fijados para cada una de estas políticas.

■ 1.1. Política de concesiones

El principio base de la política de concesiones es que no se debe establecer ninguna limitación al número de concesionarios en servicio, salvo aquellos casos en los que el espectro sea limitado. En el primer caso, la concesión se entrega cuando el solicitante cumple con los requisitos y obligaciones establecidas. En el segundo, la concesión se otorga mediante subasta o concurso público.

Todos los operadores públicos de telecomunicaciones requieren de una concesión, cuya aprobación es responsabilidad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). La única excepción corresponde a las empresas de valor agregado, quienes sólo requieren registrarse en el MTC.

Cabe precisar que los concesionarios pueden transferir sus derechos a terceros debidamente autorizados por el MTC. Además, la comercialización está permitida: un concesionario puede adquirir tráfico al por mayor y revenderlo al por menor. Incluso, se concederán licencias a comercializadores puros.

El objetivo considerado prioritario es agilizar y simplificar el procedimiento para otorgar las concesiones. Se busca así minimizar los costos de transacción en los que incurren los inversionistas interesados y reducir la incertidumbre que acompaña usualmente a un proceso de esta naturaleza.

Para ello, se establece que la concesión se apruebe a solicitud de parte, en un plazo máximo de 50 días. A fin de cumplir el plazo, los lineamientos plantean que se utilice contratos predeterminados, que sean de conocimiento público y que durante el proceso no se evalúe los aspectos relacionados a las tecnologías específicas y la factibilidad técnico-económica. Más bien se debe fijar un plan mínimo de expansión, cuyo cumplimiento se encuentre respaldado por una garantía.

Una acción importante adoptada en ese mismo sentido es dividir en dos actos administrativos diferentes la concesión y la asignación del espectro. Ambos procesos son administrados por el MTC.

Para los servicios que utilizan el espectro se establece metas de uso. Ello se justifica en la medida que el uso de una porción determinada del espectro radioeléctrico restringe que sea utilizada por otro potencial operador para brindar sus servicios. El objetivo es maximizar el uso eficiente del espectro.

PROGRAMA DE SUBASTAS

El programa de subastas del espectro y de concesiones del MTC contempla:

- ▶ Una banda ancha de 30 MHz para servicios de comunicaciones personales (Banda A de 1850-1990 MHz).
- ▶ Dos bandas angostas de 10 MHz para el servicio telefónico fijo (Bandas D y E de 1850-1990 MHz).
- ▶ Dos operadores en 1910-1930 MHz o dos operadores en 3,4-3,6 GHz para servicio telefónico fijo.

El plan mínimo de expansión para larga distancia exige que el operador brinde el servicio en al menos cinco ciudades con más de 50,000 habitantes, en un plazo de dos años. Por su parte, en telefonía local, el plan mínimo debe comprometer al operador a instalar por lo menos el 5% de líneas en servicio del mayor operador establecido, mientras haya demanda, en un plazo de cinco años. Además, al menos 10% de las nuevas líneas deben estar fuera de la ciudad con mayor densidad.

1.2. Política tarifaria

Los lineamientos para la apertura reafirman que la política de telecomunicaciones en el país se orienta a desregular las tarifas de todos los servicios que se encuentren en una situación de competencia efectiva. En aquellos servicios donde existe un operador dominante, se opta por la fijación de tarifas tope, lo cual también sirve para regular al resto de empresas que participen en el mercado. Incluso, se contempla la posibilidad de establecer topes para los operadores que compiten con el dominante y se les exige a los entrantes presentar las tarifas que proyectan cobrar.

Un caso particular es el del contrato de concesión con TdP. Para el servicio fijo, se establece la aplicación de tarifas tope hasta el 2001, pues con el adelanto de la apertura se produjo una reducción muy importante e inmediata en las tarifas, postergándose la aplicación del factor de productividad, cuya implementación estaba originalmente considerada para julio de 1999, fecha en la que inicialmente culminaba el período de concurrencia limitada.

A su vez, se establece que a partir de setiembre del 2001, entrará en vigencia el sistema de regulación mediante *price cap* (tarifas tope), con aplicación del factor de productividad, de tal forma que se genere incentivos suficientes para la expansión de los servicios.



Por otro lado, la apertura redefine el concepto de área local y lo extiende a nivel del departamento. En consecuencia, la tarifa local se aplica al interior de la nueva área local, que antes se limitaba al área urbana y beneficia especialmente a las zonas interiores de cada departamento.

Además, se propone formar un bloque de precios que conforme un sistema coherente entre tarifas, cargos de interconexión y tasas de liquidación por el tráfico internacional.

1.3. Política de interconexión

La regulación en materia de interconexión es un aspecto decisivo para el éxito de la apertura del mercado y es una responsabilidad encomendada a Osiptel. La política de interconexión no sólo debe servir para garantizar el acceso de los operadores a las distintas redes, sino que también debe servir para mantener la red y generar incentivos para su expansión.

Según la experiencia de otros procesos, se requiere determinar las principales reglas para la interconexión, a fin de que los operadores de larga distancia internacional conozcan los términos sobre los cuales se llegará a acuerdos de interconexión. Se reduce así las potenciales controversias entre operadores y se estimula el ingreso de nuevos inversionistas en el mercado.

**El cargo de interconexión
tope o por defecto
determinado por Osiptel es
de 0,029 dólares/ min. día.**

En concreto, existen tres aspectos principales que deben ser regulados por la política de interconexión: la fijación de los puntos de interconexión (PI); el establecimiento de los cargos de interconexión por defecto; y el acceso a instalaciones esenciales.

En torno a la fijación de los puntos de interconexión, los operadores deben definir por lo menos un punto en cada área local. Sólo se proveerá y se cobrará por cargo de interconexión donde tenga presencia cada uno de los prestadores de servicios a ser interconectados.

En cuanto a la larga distancia (LD), el usuario accede al servicio a través del operador local. A su vez, se dispone que los operadores de LD lleven a un área local llamadas de otros operadores de LD cuando éstos carezcan de puntos locales de interconexión. En esos casos, las tarifas se negociarán entre las partes, sobre la base de la tarifa en vigor aplicable. Cualquier descuento por volumen debe ser público y no discriminatorio.

Asimismo, la información sobre tasas contables tiene carácter público y las empresas tienen que entregar al organismo regulador los datos en detalle sobre las tasas negociadas con todos los operadores internacionales. Más aun, si existiesen arreglos de liquidación diferentes del sistema convencional (Sistema de Tasas Contables Internacionales), toda esa información deberá ser conocida por Osiptel. Cabe resaltar que en el país no se aplica el sistema de retorno proporcional para distribuir las llamadas de LDI entrantes entre los operadores.

1.5. Política de acceso universal

El acceso universal es un concepto que define un conjunto de servicios esenciales de telecomunicaciones, los cuales deben estar disponibles para la máxima cantidad de usuarios posible, al margen de consideraciones de rentabilidad.

Las metas de acceso universal fijada para el período 1999-2003 (Resolución 017-98-CD/Osiptel) consiste en instalar teléfonos públicos en 5,000 centros poblados que actualmente carezcan de servicio. Estas líneas deben ser capaces de transmitir voz, fax y datos a baja velocidad, así como emitir llamadas libres de pago a los servicios de emergencia.

En forma complementaria, se propone promover el acceso a Internet en zonas rurales, siempre y cuando sea factible desde el punto de vista costo-beneficio. Los servicios de acceso universal tendrán numeración diferenciada y las tarifas serán supervisadas por Osiptel.

1.6. Acceso del usuario al portador de larga distancia

La apertura del mercado de larga distancia concede al usuario la posibilidad de elegir el operador que desee para realizar sus llamadas. Sin embargo, ello plantea un problema: cómo accede el usuario al operador de larga distancia. En general, existen dos alternativas: la preselección (o presuscripción); o la selección de un portador en llamada por llamada. La tercera opción es una combinación de ambas.

En la apertura, se ha optado por ofrecer ambos esquemas. Durante dos años, regirá el sistema de preselección. Luego, se iniciará la modalidad de «pre-



Por otra parte, los cargos de interconexión son negociados entre las partes. Sin embargo, cuando no existe acuerdo, Osiptel determina el cargo. Para evitar controversias e incertidumbre, es conveniente que el organismo regulador anuncie públicamente y por anticipado cuáles son los cargos de interconexión por defecto.

Ante la ausencia inicial de información sobre los costos de las empresas, el cálculo del cargo por defecto se basará en una comparación internacional, que considere las mejores prácticas de la región, adaptadas al país. En la medida que se disponga de información, las estimaciones se basarán en los costos y en simulaciones de una empresa eficiente.

El cargo de interconexión tope por defecto determinado por Osiptel en octubre de 1998 es de 0,029 dólares/ min. día, válido para todos los servicios: LD, local, celular. En el caso de la comunicación entre redes de telefonía fija existe un cargo de interconexión para el horario nocturno, que es de 0,015 dólares/ min. noche.

Las instalaciones consideradas esenciales para la interconexión son: la terminación de llamada; el transporte; y los servicios auxiliares (guía telefónica y otros). Aunque la facturación no es una facilidad esencial, sí lo es toda aquella información necesaria para facturar y cobrar a los usuarios. TdP debe proveer esta información de manera oportuna. En cuanto a la señalización se considera instalación esencial la información o facilidades necesarias e imprescindibles que se debe intercambiar para hacer efectiva la interconexión.

1.4. Política de tasas contables

Los lineamientos para la apertura encargan a Osiptel la responsabilidad de fijar los criterios y límites para los acuerdos internacionales de operación que realizan las empresas de telecomunicaciones.

En principio, Osiptel concede a cada operador libertad para negociar sus propias tasas respetando los principios de transparencia, no discriminación y que deberán gradualmente tender a costos. Sin embargo, fija los pisos de las tasas contables para

cada uno de los tres primeros años de la apertura. Así, ha fijado las siguientes tasas, en dólares por minuto: 0,70 hasta diciembre de 1998; 0,66 para el período de enero a diciembre de 1999; 0,50 para enero a diciembre del 2000; y 0,38 para los meses de enero a julio del año 2001.

Las instalaciones consideradas esenciales para la interconexión son: la terminación de llamada; el transporte; y los servicios auxiliares.

selección» más el sistema «llamada por llamada», donde un usuario puede elegir en cada comunicación a un operador concreto, simplemente marcando un código de identificación.

Para el funcionamiento del sistema, se requiere asignar códigos especiales de numeración para los operadores de LD, incluyendo a TdP. En el sistema de prescripción, los abonados existentes que decidan no seleccionar a otro concesionario de LD recibirán sus servicios del actual operador.

Cabe anotar que a los usuarios de teléfonos públicos exteriores (v.g. en vías públicas) y de telefónica móvil celular no les será aplicable el sistema de preselección.

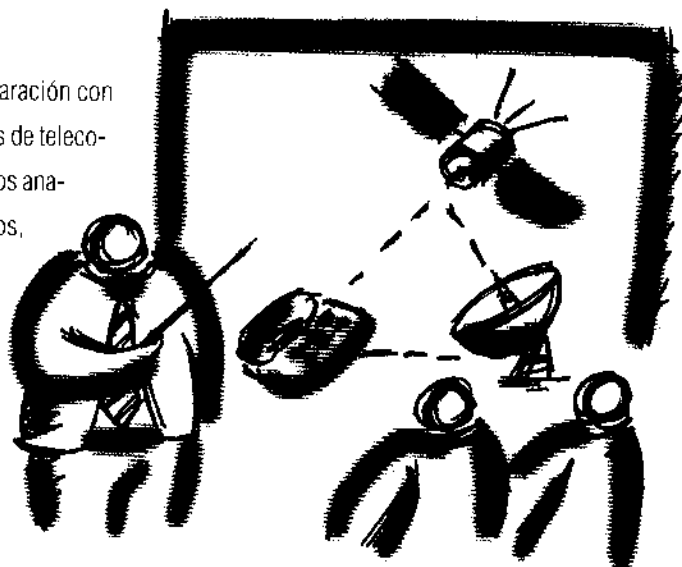
2. LA MEJOR PRACTICA (BENCHMARKING)

Uno de los métodos de trabajo considerado particularmente importante por Osiptel es el *benchmarking* o «selección de la mejor práctica». Este método consiste en comparar una experiencia, una técnica, o un proceso en general, con los aplicados por las instituciones que son reconocidas como las líderes y más eficientes en ese campo de acción, tanto a nivel nacional como internacional. Así, se identifican los factores de éxito más importantes, y se busca adoptar o superar los modelos exitosos.

En el diseño del proceso de apertura, se realizó un estudio de comparación con diversas experiencias internacionales de regulación de los mercados de telecomunicaciones en situación de competencia. Entre los principales casos analizados figuran México, Argentina, Chile, Colombia, Estados Unidos, Canadá, España, Reino Unido, Japón, Australia y Nueva Zelanda.

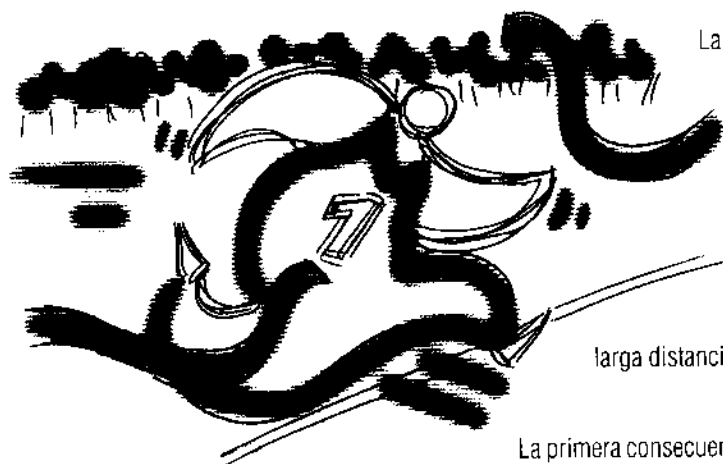
Las principales políticas revisadas en el *benchmarking* fueron: concesiones, interconexión, facturación y cobranza, acceso de usuario al portador, servicio universal, asignación del espectro y de la numeración, operador dominante, tasas contables y libre competencia.

Las conclusiones resultaron sumamente valiosas para el proceso de apertura. En general, el estudio permitió concluir que los mecanismos diseñados para cada política difieren ampliamente a nivel internacional, pues varían de acuerdo a los objetivos buscados por cada órgano regulador. En ciertos casos, se prioriza la expansión de los servicios, mientras que en otros se privilegia la protección de la competencia, entre otros fines.



3. RESULTADOS PRELIMINARES DE LA APERTURA

En algunos países de la región, al finalizar el período de monopolio legal generado por la privatización de las compañías estatales de telecomunicaciones, los operadores solicitaron la ampliación de la fase de exclusividad. En el caso peruano, ocurrió precisamente lo contrario: no sólo no se prorrogó la concurrencia limitada, sino que terminó un año antes de la fecha prevista en el contrato de concesión.



La decisión de adelantar la apertura del mercado se adoptó luego de verificar que se había alcanzado las metas de expansión y modernización de la red fijadas para el período de concurrencia limitada. El mercado estaba ya preparado para iniciar la siguiente fase e ingresar en la etapa de plena competencia en los servicios de portador local y larga distancia nacional e internacional.

La primera consecuencia inmediata de la apertura ha sido la reducción de las tarifas de telefonía fija, tanto residenciales como comerciales. El costo de instalación de la línea ha disminuido en un 50%. Por otro lado, comparando las tarifas que correspondieron en diciembre de 1998 al programa de rebalanceo con los precios generados en enero de 1999 por la apertura, se encuentra que la renta mensual descendió en 5,99%. Sólo el minuto de llamada local subió en 2,63%, aunque en este caso debe considerarse que desde setiembre el área local se amplió hasta alcanzar los límites de cada departamento. Cabe precisar que más de 1,200,000 familias se benefician con el descenso en los precios de telefonía fija.

La primera consecuencia inmediata de la apertura ha sido la reducción de las tarifas de telefonía fija.

A su vez, el operador se ha comprometido a introducir el teléfono popular (D.S. 021-98-MTC), producto que representa una alternativa económica para que los estratos de menor capacidad adquisitiva accedan al servicio. Se proyecta que, en total, beneficiará a alrededor de 500,000 familias. Esta oferta permite obtener la línea y el equipo terminal. Además, comprende la renta mensual, 60 minutos en horario diurno, 300 minutos en horario nocturno o en día domingo, correo de voz y mantenimiento del terminal. El costo mensual de este paquete de servicios asciende a 59 soles, precio inferior a los 79 soles en los cuales se encuentra cotizado según la tarifa comercial.

Impacto de la apertura en tarifas LDI

País	Reducción (%)	Beneficio (Soles)	País	Beneficio (Soles)	Reducción (%)
China	5	11,395	Resto Mundo	4,449	-60,96%
Egipto	5	11,395	Resto Mundo	4,449	-60,96%
Hong Kong	3	5,116	Resto Mundo	4,449	-13,04%
India	4	6,829	Resto Mundo	4,449	-34,85%
Taiwan	4	6,829	Resto Mundo	4,449	-34,85%
Japón	8	4,355	Japón	4,355	0,00%
Soles de agosto 1998. Incluye IGV.					-30,86%

Los beneficios de la apertura no se han limitado a las reducciones de precios. El mercado ha respondido en forma rápida y un significativo grupo de empresas se prepara para competir en los servicios recién liberalizados. Hasta fines de marzo eran 22 los nuevos operadores que habían accedido al mercado, con una inversión calculada en 42,5 millones de dólares. Se estima que este grupo de empresas invertirá 150 millones de dólares adicionales hasta el 2003.

Hasta fines de marzo, 22 nuevos operadores habían accedido al mercado, con una inversión de US\$ 42,5 millones.

Por otro lado, debe destacarse que las inversiones programadas se están realizando en forma descentralizada, pues los propios lineamientos para la apertura exigen que se invierta en por lo menos cinco ciudades, cuya población mínima debe ser de 50,000 habitantes. Las empresas que han solicitado concesión para operar en larga distancia y telefonía fija proveerán el servicio en Lima, Tumbes, Piura, Trujillo, Chiclayo, Chimbote, Cajamarca, Huancayo, Ica, Arequipa y Amazonas, localidades donde los usuarios podrán escoger el operador a través del cual desean realizar sus llamadas de LD.

Hasta fines de marzo de 1999, las empresas autorizadas para operar en larga distancia, aparte de TdP, eran Tele2000, FirstCom, Ormeño Comunicaciones, Global Village, Telepuerto, Netfax, CT Andina, Perusat, Nortek, HH Telecom y Full Line. A su vez, para el servicio local también se ha entregado concesión a FirstCom.

Entre los objetivos a futuro se plantea aumentar la densidad telefónica a 20 líneas por cada cien mil habitantes para el año 2003, expansión que demandará una inversión estimada en 2,5 miles de millones de dólares.

Todo ello representa un beneficio sostenible para la población, pues significa la creación de más puestos de trabajo, al mismo tiempo que se estimula el dinamismo de la economía y se asegura a los usuarios servicios de mayor calidad y la posibilidad de elegir entre diferentes empresas proveedoras.

Solicitudes de concesión publicadas (agosto 98-marzo 99)

Fecha	Empresa	Servicio	Inversión mil/dó. (USD)
Portador Larga Distancia LDN/LDI			
01 Set	Southern Satellite Corporation Sucursal Peruana	LDN/LDI	700.000
03 Set	FirstCom*	LDN	4.177.000
03 Set	FirstCom*	LDI	2.917.000
07 Set	Global Village Telecom N.V.*	LDN/LDI	3.556.000
11 Set	Tele2000*	LDN	7.666.400
11 Set	Tele2000*	LDI	3.707.000
06 Oct	Ormeño Comunicaciones S.A.*	LDN	4.478.000
06 Oct	Ormeño Comunicaciones S.A.*	LDI	1.875.000
26 Nov	Telepuerto Internacional del Perú S.A.	LDN/LDI	1.446.442
19 Dic	Netfax Technologies Inc.-Tel S.A.C.	LDI	240.000
21 Dic	Compañía Telefónica Andina S.A.*	LDN/LDI	1.800.000
08 Ene	Perusat S.A.	LDN/LDI	359.100
10 Ene	Nortek Comunicaciones*	LDN/LDI	484.946
16 Ene	Imperat S.A.	LDN/LDI	3.975.000
19 Ene	Highpoint Telecomunicaciones del Perú	LDN/LDI	1.000.000
25 Ene	Timotel S.A.	LDN/LDI	1.900.000
26 Ene	Full Line S.A.	LDN/LDI	1.000.000
26 Ene	Telink S.A.	LDN/LDI	1.785.000
27 Ene	Red Científica Peruana	LDN/LDI	1.508.000
05 Feb	Gomacoon S.R.L.	LDN/LDI	212.000
05 Feb	Consultoría y Gestión de Telecomunicaciones S.A.	LDN/LDI	7.281.394
10 Feb	H.H. Telecom S.A.*	LDN/LDI	581.800
16 Feb	Atlantic International Telecommunication S.A.C.	LDI	35.000
08 Mar	Elnath S.A.	LDN/LDI	650.000
17 Mar	RSL Com del Perú	LDN/LDI	1.955.528
26 Mar	Teledesic Perú S.R.L.	LDN/LDI/Local	87.400.000**
Telefonía Fija			
28 Nov	FirstCom*	Telefonía Fija	7.303.000
13 Feb	Tele2000 S.A.	Telefonía Fija	4.354.000

*Ya se les ha otorgado concesión. ** Inversión indirecta estimada en Perú

Inversiones descentralizadas (marzo 1999)



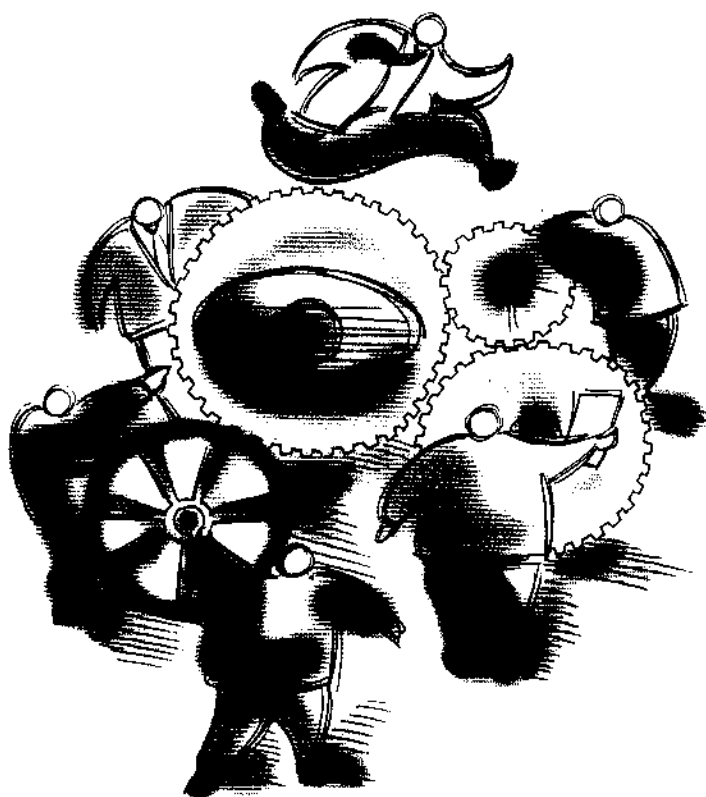
Empresas autorizadas

- | | |
|------------------|--------------|
| ■ Tele2000 | ■ CT Andina |
| ■ FirstCom | ■ Perusat |
| ■ Ormeño Com. | ■ Nortek |
| ■ Global Village | ■ HH Telecom |
| ■ Telepuerto | ■ Full Line |
| ■ Netfax | |

Ciudades

- | | |
|-------------|------------|
| ■ Amazonas | ■ Ica |
| ■ Arequipa | ■ Lima |
| ■ Cajamarca | ■ Piura |
| ■ Chiclayo | ■ Trujillo |
| ■ Chimbote | ■ Tumbes |
| ■ Huancayo | |

Las menores tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones contribuyen en forma decisiva a incrementar el nivel de competitividad de la economía peruana. De hecho, los precios alcanzados luego de la apertura se ubican dentro de los estándares internacionales en el mercado de las telecomunicaciones. Incluso, en los casos de las llamadas locales y el minuto de LDN para llamadas de hasta 100 kilómetros, las tarifas figuran entre las más reducidas, por debajo de los precios cobrados en países donde existe un mayor desarrollo del sector de las telecomunicaciones.



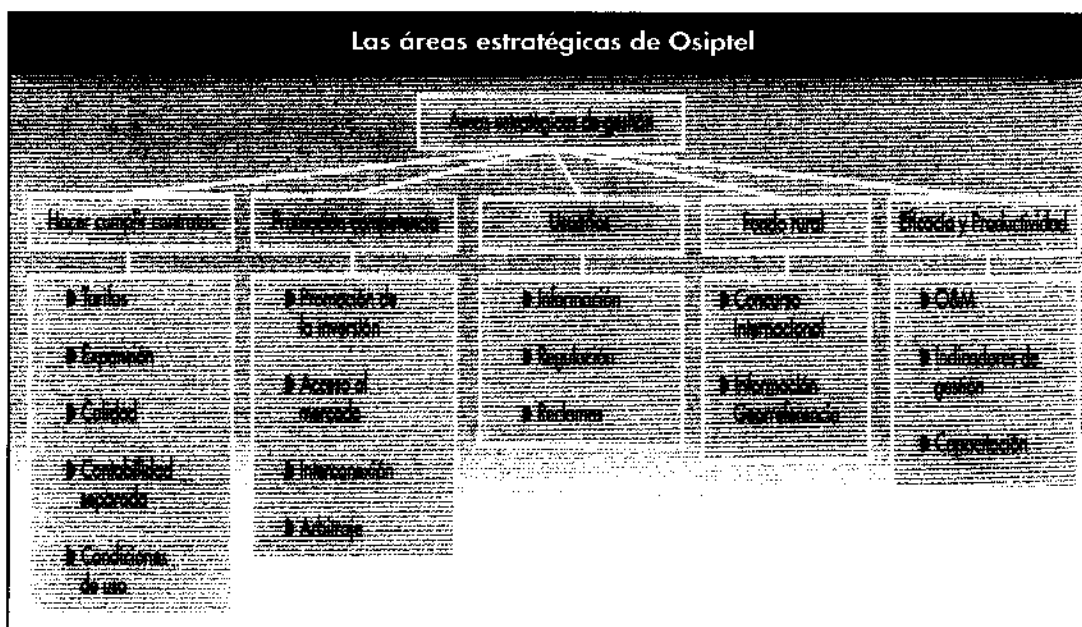
La organización de Osiptel

Durante sus primeros cinco años de labores, Osiptel ha enfrentado un desafío principal: generar las condiciones idóneas para la apertura del mercado en 1999. La evolución del sector a lo largo del período ha permitido que Osiptel alcance con éxito las metas inicialmente propuestas. Incluso, ha sido posible adelantar la fecha de apertura de junio de 1999 a agosto de 1998.



Para alcanzar tales metas, en un inicio el trabajo se dividió en cuatro áreas estratégicas, diseño que responde a la naturaleza de las funciones encomendadas al organismo regulador. Tales áreas fueron: promover la competencia, supervisar el cumplimiento de los contratos, velar por los derechos de los usuarios, y promover el acceso universal a las telecomunicaciones (fondo rural). Más tarde se agregó el área de eficacia y productividad, orientada a mejorar la performance de la organización.

En concreto, el siguiente esquema sintetiza y define las áreas estratégicas de acción en Osiptel:



Todas las acciones de Osiptel responden a un conjunto coherente de principios, que guían su accionar y se orientan al cumplimiento de su misión institucional, que consiste en promover el acceso, modernización, calidad y eficiencia de los servicios públicos de telecomunicaciones fomentando la participación de la inversión privada en el sector, dentro de un esquema de libre y leal competencia entre las empresas.

En el desarrollo de sus actividades, Osiptel ha establecido una metodología de trabajo que recoge las experiencias de otros países en materia de regulación de las telecomunicaciones, y las adapta para el cumplimiento de los objetivos que se ha trazado la institución.

EL METODO DE TRABAJO

Los conceptos, criterios y sistemas de supervisión utilizados responden a las tendencias actuales del mercado. Por un lado, son flexibles, capaces de adaptarse a los constantes cambios tecnológicos que innovan la oferta de servicios de telecomunicaciones. Por otra parte, se encuentran preparados para atraer y regular a las nuevas empresas que ingresan a un mercado en condición de libre competencia.

A fin de funcionar en forma eficiente, las labores de Osiptel requieren mantener su autonomía institucional, siempre dentro del marco legal establecido. Así, se evita interferencias y presiones de diversa índole que afectan tanto el carácter técnico de las decisiones, como la celeridad del proceso. El carácter autónomo y técnico del órgano regulador es una garantía necesaria para obtener la confianza de usuarios e inversionistas.

Sin embargo, la existencia de un órgano regulador fuerte y autónomo no implica que Osiptel vaya a intervenir en demasía en la marcha de las empresas. Más bien, esta es una práctica que el organismo regulador rechaza por principio. Y para evitar caer en ella, delimita en forma precisa los campos apropiados para su intervención, de modo tal que no se perjudique el dinamismo de las empresas.

Otro rasgo resaltante es la transparencia en el proceso de toma de decisiones. La transparencia en la adopción de decisiones implica dos aspectos: información y participación. Todas las acciones reguladoras son informadas para el conocimiento de los diversos agentes involucrados en el mercado de telecomunicaciones (empresas, usuarios, inversionistas, Estado), que participan en el proceso a través de audiencias públicas, consultas y brindando sus opiniones, sugerencias y críticas a la prepublicación de las normas de carácter general.

En realidad, la ventaja del procedimiento es doble: a la vez que proporciona transparencia a las decisiones reguladoras, permite recoger las mejores propuestas de empresas y usuarios, e identificar cuáles pueden ser los potenciales problemas que podrían generar las nuevas normas. El resultado del proceso es una norma perfeccionada con el aporte de los diversos sectores del mercado afectados por la decisión.

En la política de transparencia, también son importantes la instalación de comisiones *ad hoc* para resolver las controversias entre operadores, y el trato equitativo e imparcial de todas las partes en los conflictos.

La filosofía de Osiptel: misión y visión

Posteriormente, en el Reglamento de Organización y Funciones, se estableció la siguiente misión: «Regular y supervisar el acceso de más personas a servicios modernos de telecomunicaciones a través de un marco de libre y leal competencia».

En una jornada de planeamiento estratégico, realizada en diciembre de 1998, con la finalidad de formular el Plan Anual para 1999, se consideró muy importante incluir en la misión el rol promotor de Osiptel, y se propuso la alternativa siguiente: «Promover, regular y supervisar el acceso de más personas a servicios modernos de telecomunicaciones a través de la inversión privada en un marco de libre y leal competencia entre las empresas».

En posteriores jornadas de planeamiento se propuso una serie de alternativas de «Misión», cuyas ideas claves se relacionan con los conceptos «Servicios», «Sociedad» y «Libre y Leal Competencia».

Como resultado de las jornadas, se definió la misión siguiente para Osiptel: «Promover la prestación de servicios de telecomunicaciones en beneficio de la sociedad en un marco de libre y leal competencia».

Así, Osiptel consigue que sus acciones siempre mantengan un balance óptimo entre los intereses del gobierno, los inversionistas-operadores y los usuarios de los servicios. Adquiere así credibilidad ante los diversos agentes del mercado, que aceptan sus decisiones en la medida que las perciben como imparciales y consistentes.

Para asegurar la necesaria confianza del Estado, los usuarios y los inversionistas, se han desarrollado diversos mecanismos de rendición de cuentas, que permiten evaluar el aporte neto a la sociedad proporcionado por el esquema regulador. Uno de estos mecanismos es la permanente difusión pública de las principales decisiones y actividades. Por otro lado, la propia política de transparencia opera como un instrumento que permite justificar las decisiones ante los agentes. En este mismo sentido también opera la preparación de informes técnicos, que analizan *ex ante* las decisiones reguladoras o evalúan *ex post* el impacto de las medidas.

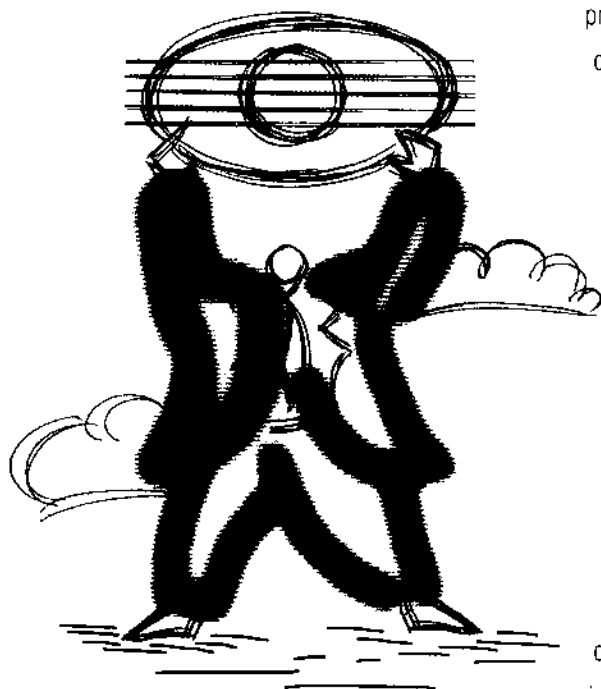
La capacitación permanente del personal y la utilización del *benchmarking* son otros dos elementos que forman parte esencial del método de trabajo de Osiptel. La capacitación permite que el personal de la institución se encuentre siempre actualizado y en condiciones de diseñar en forma eficiente las mejores alternativas de solución para un problema de regulación. Y el *benchmarking* permite comparar los modelos aplicados a nivel internacional («la mejor práctica») por otros organismos reguladores reconocidos por su eficiencia. Se identifica así errores y aciertos en comparación con el Perú. Así se aprovecha las experiencias de otros países y se las adapta a la realidad del país, con resultados que incluso superan a los obtenidos en los países originales.

LAS POLÍTICAS GENERALES DE OSIPTEL

- ▶ Los servicios públicos de telecomunicaciones serán ofrecidos por las empresas concesionarias con la mejor calidad, oportunidad y confidencialidad, en función de las expectativas de los usuarios a un costo razonable.
- ▶ Las relaciones con las empresas concesionarias se basarán en el fiel cumplimiento de los principios de libre y leal competencia, no discriminación, equidad y neutralidad.
- ▶ El personal de Osiptel tendrá un ambiente, entorno y condiciones de trabajo que permitan su realización profesional y humana.
- ▶ Los planes de desarrollo de las empresas concesionarias de servicio público de telecomunicaciones se establecerán en concordancia con los lineamientos del Plan Nacional de Telecomunicaciones.
- ▶ Los niveles de rentabilidad derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones serán justos y equitativos, teniendo presente tanto el bienestar del interés público y de los usuarios como la continuidad y el desarrollo de los servicios.
- ▶ La aplicación de los recursos económicos se realizará bajo las mejores condiciones de seguridad y rendimiento. Se preferirá aquellas que garanticen mayor beneficio social y económico en áreas rurales o en lugares considerados de prioritario interés social.

EVOLUCION DE LA ESTRUCTURA

La acelerada evolución del mercado de telecomunicaciones ha demandado, a lo largo del período, que la estructura organizacional se ajuste a las nuevas exigencias y retos planteados por el mercado.



Osiptel fue diseñado inicialmente para supervisar un mercado caracterizado por el predominio de un operador que brinda en exclusividad los servicios de telefonía básica, larga distancia nacional e internacional. La realidad mostró, sin embargo, un mercado en rápida evolución. No sólo creció y se modernizó en forma vertiginosa la red de telefonía básica, con todo el esfuerzo adicional que ello generaba. Simultáneamente, ingresaron nuevos operadores, se diversificaron los servicios y se incorporaron nuevas tecnologías. Todos estos factores, junto a la necesidad de dejar el marco regulador listo para la apertura del mercado, crearon nuevos retos en materia de regulación y supervisión.

Los cambios en la estructura organizacional de Osiptel reflejaron las cada vez más exigentes demandas de operadores y usuarios. Hasta 1997 funcionó el esquema inicial de gerencias, al cual se fueron agregando sucesivamente las gerencias de Supervisión y Auditoría Interna.

En el esquema inicial, se contemplaba a las siguientes gerencias: Relaciones Institucionales (dentro de la cual se encontraba el Proyecto «Usuarios»), Administración y Finanzas, Estudios Económicos, Técnica, Legal, la Secretaría General y el Fitel.

La estructura permaneció hasta 1996, año en el cual se incorporaron la Gerencia de Supervisión (GS), la Comisión de Concesiones, y la Gerencia de Auditoría Interna como órgano de apoyo. Hasta entonces, una estructura de esa naturaleza le permitió a Osiptel alcanzar con eficiencia sus objetivos.

No obstante, la organización había crecido en forma sustancial para cumplir las necesidades de supervisión de un mercado en rápida expansión. El trabajo interno se complicó. La cantidad de problemas en agenda impidió que, como ocurría en un inicio, las diferentes gerencias basadas en capacidades profesionales se involucraran en un imprescindible proceso de análisis y toma de decisiones conjuntas. La

evaluación multidisciplinaria de los temas, en sus aspectos legales, técnicos y económicos es siempre necesaria, y exige un alto grado de especialización en cada uno de los temas.

Se decidió entonces reestructurar la organización y basar el trabajo en gerencias integradas por equipos multidisciplinarios orientados a cumplir con los objetivos de una de las áreas estratégicas de gestión. La nueva estructura estuvo compuesta por las siguientes gerencias: Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico, Usuarios, Relaciones Empresariales, Fiscalización, y el Fitel, que también tiene categoría de gerencia. A su vez, permanecieron los órganos de apoyo: las gerencias de Administración y Finanzas, Legal y la Secretaría General (donde se creó el Área de Relaciones Internacionales); y el órgano de control: Auditoría Interna.

A inicios de 1999, se produjo una nueva variación con la creación de la gerencia de Imagen Institucional, y de la gerencia de Informática y Sistemas, que se agregaron a la estructura existente. El cambio se produjo a causa del nuevo contexto de apertura, en que el desafío de Osiptel se centra en regular la competencia en el mercado.

En ese entorno, la imagen institucional adquiere mayor valor, y se requiere mayor cuidado para administrar el flujo de información hacia el exterior y conservar la credibilidad de la institución ante usuarios, inversionistas y empresas reguladas. Asimismo, los avances de la informática y su cada vez mayor convergencia con las telecomunicaciones, exigían la creación de una gerencia capaz de mantener a Osiptel como una organización flexible al cambio y que implementa políticas de mejora continua.

Ambas gerencias funcionaban previamente como áreas no estructuradas dentro de la Secretaría General, donde también se encontraba el Área de Relaciones Internacionales, la cual permanece en Secretaría General y ha sido encargada de la organización de APEC TEL el 20 de setiembre de 1999. En todo este proceso no se produjo la incorporación de nuevo personal, a excepción de los jefes de las nuevas áreas. En el recuadro se observa con claridad la evolución de la estructura organizacional en el período 1994-1999.

Evolución de la estructura organizacional

- 1994 Gerencia de Relaciones Internacionales, Secretaría General, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Control de Operaciones, Gerencia Técnica, Gerencia Legal, y Fitel.
- 1995 La estructura permanece sin variaciones.
- 1996 Se agregan: Gerencia de Supervisión, Comisión de Concursos, Gerencia de Auditoría Interna.
- 1997 En diciembre de 1997 se reestructura totalmente la estructura organizacional. En su lugar permanecen: Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico, Gerencia de Usuarios, Gerencia de Relaciones Empresariales y Gerencia de Fiscalización, Gerencia General (incluye Área de Relaciones Internacionales), Gerencia Legal, Gerencia de Administración y Finanzas, y el Fitel.
- 1999 A inicios de 1999, la Secretaría General se divide en tres: las gerencias de Imagen Institucional y de Informática, y la propia Secretaría General, que incluye el Área de Relaciones Internacionales.

LA ACTUAL ESTRUCTURA

Las funciones asumidas por los diferentes órganos directivos, de apoyo y de asesoría de Osiptel son las siguientes:

Consejo Directivo

Es el máximo órgano de Osiptel, en cuyas manos se encuentra la definición de las políticas y la dirección del organismo regulador.

Se caracteriza por su composición pluriinstitucional, que incluye a representantes de los usuarios y de las empresas reguladas. Originalmente, el Consejo Directivo estuvo conformado por seis miembros designados por períodos renovables de tres años. El presidente de la República designaba al presidente del Consejo Directivo. Cada miembro restante representaba a una de las siguientes instituciones: Ministerio de Economía y Finanzas; Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción (MTC); asociaciones de usuarios; empresas concesionarias de servicios portadores; y empresas concesionarias de teleservicios.

Sin embargo, desde diciembre de 1998, la composición ha variado. Ahora se encuentra conformado por cinco miembros. Además del Presidente, que representa a la Presidencia del Consejo de Ministros, los otros cuatro integrantes representan al Ministerio de Economía y Finanzas; al Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción –quien ejerce la vicepresidencia–; al Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales; y al Instituto de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Presidencia

El presidente del Comité Directivo es quien representa a Osiptel ante las autoridades e instituciones nacionales e internacionales. Sus responsabilidades son de carácter ejecutivo y de dirección. Supervisa también la correcta ejecución de los acuerdos del Comité Directivo.

Gerencia General

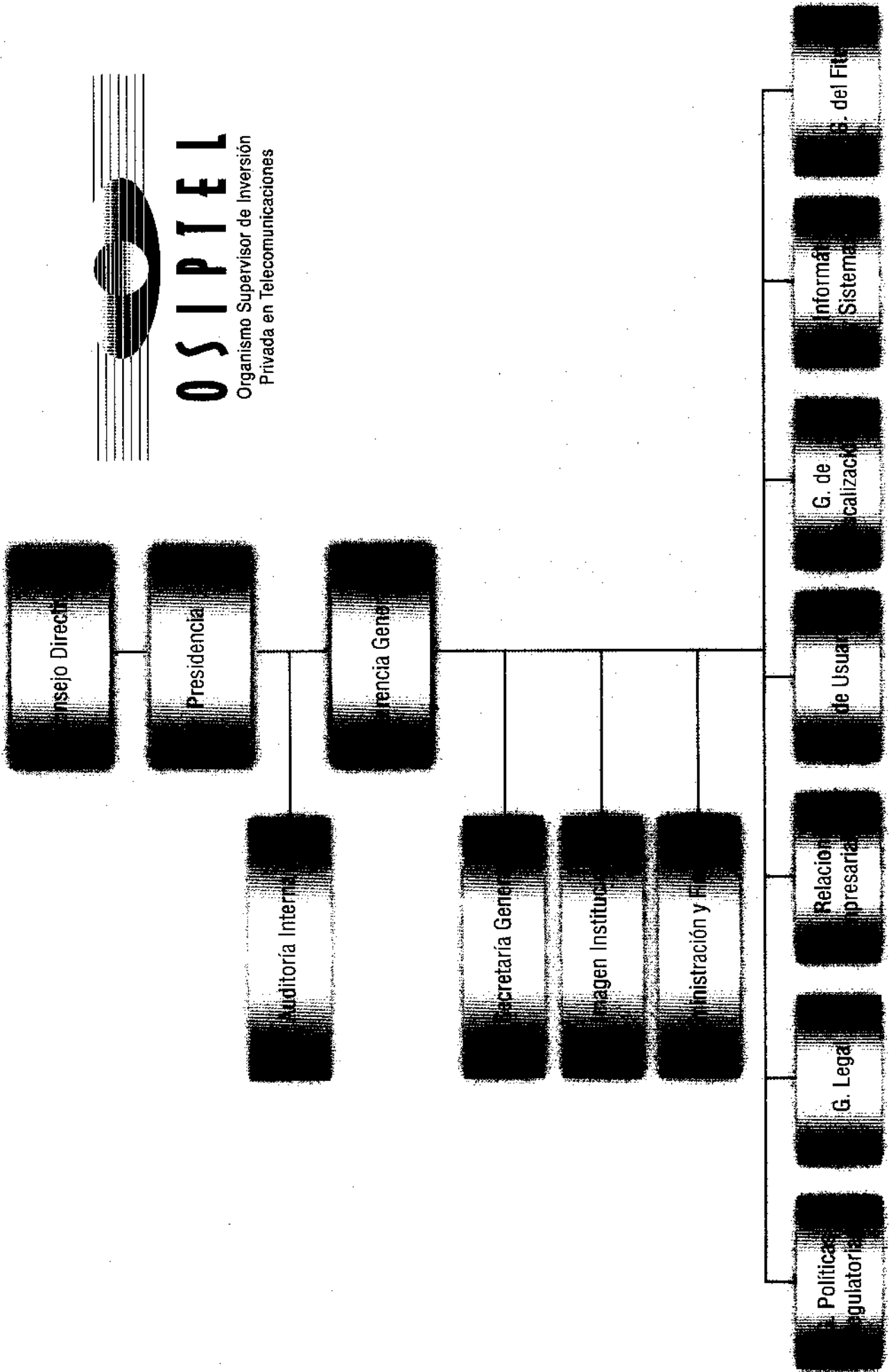
Es el órgano que tiene a su cargo la gestión administrativa y la ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo y las decisiones de la Presidencia de Osiptel. Dirige el funcionamiento de las gerencias de línea (Políticas Regulatorias y Planeamiento, Fiscalización, Usuarios, Legal, Relaciones Empresariales, Fitel), los órganos de apoyo (Secretaría General, Administración y Finanzas, Gerencia de Imagen Institucional), y de asesoramiento.

Organigrama de Osiptel



OSIPTEL

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

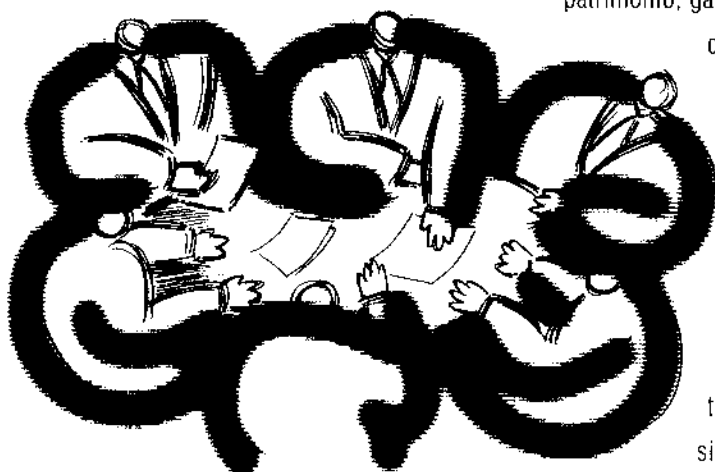


Gerencia de Administración y Finanzas

Órgano de apoyo, responsable de la gestión administrativa y financiera de Osiptel. Su gestión abarca las áreas de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Logística y Recursos Humanos.

Gerencia de Auditoría

Sus funciones, como órgano de control, apuntan a: velar por la protección de los activos y el patrimonio, garantizar la confidencialidad de la información financiera y contable, y verificar que se observen las normas legales y reglamentarias externas e internas.



Gerencia de Fiscalización

Es el área encargada de ejecutar las acciones de fiscalización a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de los compromisos contractuales suscritos, así como de las normas, dispositivos y reglamentos establecidos.

Gerencia del Fitel

Se dedica a la administración de los recursos del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel), diseñado para promover el acceso al servicio en las áreas rurales y lugares considerados de preferente interés social. Asimismo, es responsable de crear e implementar esquemas de funcionamiento del Fondo, que debe ser utilizado en forma eficiente para financiar la expansión de los servicios hacia las zonas de interés social.

Gerencia de Imagen Institucional

Es el órgano de apoyo encargado de centralizar el manejo de la imagen de Osiptel, y se constituye en representante y vocero de la institución frente a los medios y a los diversos agentes que forman su grupo objetivo. Como tal, es responsable, en coordinación con la alta dirección, de definir la política de imagen del Osiptel, planear las estrategias y poner en práctica las actividades que por consiguiente sean establecidas.

Gerencia de Informática y Sistemas

Es responsable de administrar en forma eficiente el flujo de información en la organización. Para ello, sus labores consisten en desarrollar el plan estratégico de sistemas de información, e implementar las soluciones que utilicen tecnologías de la información. Tiene a su cargo la función de organización y métodos. Realizará, además, actividades de investigación y desarrollo en estas materias.

Gerencia Legal

Su misión como órgano de asesoría jurídica es: brindar opinión legal sobre las decisiones de Osiptel, controlar la calidad de las propuestas reguladoras o normativas puestas en consideración de la Alta Dirección, y asumir la defensa judicial, arbitral o de otra índole de Osiptel.

Gerencia de Políticas Reguladoras y Planeamiento

Tiene a su cargo la definición de los marcos reguladores necesarios para el ingreso de los nuevos servicios públicos de telecomunicaciones al mercado y para la operación de los servicios ya establecidos. Sus políticas apuntan a optimizar el uso de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración) en beneficio del usuario final, para promover la inversión privada y la libre y leal competencia en el sector.

Gerencia de Relaciones Empresariales

Tiene como misión proteger el mercado de las telecomunicaciones de las prácticas restrictivas de la libre y leal competencia. De este modo, promueve y estimula el interés de nuevas empresas por el mercado y garantiza que no existirán dificultades en su acceso al mercado.

Gerencia de Usuarios

Sus acciones se orientan a que el usuario de servicios de telecomunicaciones reciba una adecuada información, conozca sus derechos y obligaciones respecto a los servicios que contrata, y sepa ejercer plenamente sus derechos frente a la empresa proveedora de los servicios.

Secretaría General

Se encarga de conducir las relaciones de Osiptel con otras entidades públicas, la promoción de la inversión y las labores de administración documentaria interna. También posee el Área de Relaciones Internacionales, encargada de las labores de protocolo; coordina también la asistencia y participación de Osiptel a eventos internacionales.

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu)

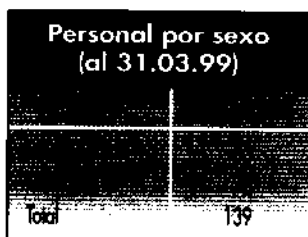
El Trasu está compuesto por dos salas de tres vocales cada una, cuyos miembros son designados por el Consejo Directivo. El organismo que sirve de enlace entre el tribunal y la estructura funcional de Osiptel es la Secretaría Técnica. Las funciones del Trasu son:

- ▶ Conocer y resolver en última instancia administrativa los reclamos interpuestos por los usuarios contra las empresas operadoras, a causa de problemas en calidad del servicio, facturación y cobro, instalación del servicio, y otros que señale el Consejo Directivo.
- ▶ Disponer las medidas necesarias para ejecutar las resoluciones en casos de reclamos procedentes y de aquellos en los que haya operado el silencio administrativo.

- Proponer la modificación de las normas sobre infracciones y sanciones en asuntos que se encuentren dentro de su competencia exclusiva.

RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACION

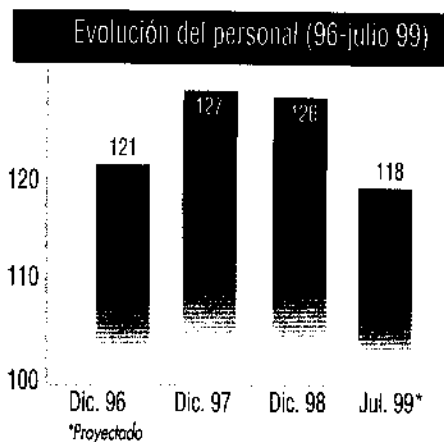
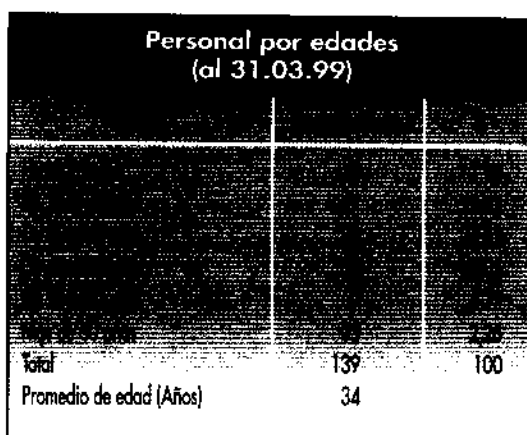
Una de las características de los recursos humanos de Osiptel es el predominio de los profesionales jóvenes al interior de la organización. Un alto grado de formación superior y un promedio de edad de 34 años son rasgos que resaltan en forma evidente: más del 73% del personal es menor de 40 años, y el 67% de ellos son profesionales, mientras que el 13% ha realizado estudios de postgrado.



Pese a la expansión experimentada por los servicios públicos de telecomunicaciones y el consiguiente incremento en las necesidades de supervisión, que adquieren un carácter más complejo y especializado, el organismo regulador ha mantenido estable el número de personal que trabaja para la institución en los últimos años. Ello se refleja en el gráfico de Evolución del personal, presentado líneas abajo.

El personal de Osiptel se encuentra en permanente capacitación, mecanismo considerado como una inversión especialmente necesaria en un sector en constante cambio debido al dinamismo tecnológico y la continua aparición de nuevos servicios y empresas.

Se evita así que se deprecie el valor de los conocimientos especializados de Osiptel, y se mantiene actualizados a los recursos humanos en los temas de avanzada necesarios en materia de regulación de telecomunicaciones.



Categoría	Cantidad
Graduados Universitarios	54
Egresados Universitarios	12
Total	93

Grupo Ocupacional	Cantidad
Vocales del Tránsito	6
Asesor externo	1
Total General	139

EL NUEVO LOCAL

En enero de 1999, Osiptel dio un nuevo paso en su consolidación institucional al trasladar todas sus oficinas a un único local, un edificio de cuatro pisos ubicado en el distrito de San Borja. El inmueble, construido en un terreno que pertenecía al Estado, fue asignado al organismo regulador de las telecomunicaciones por el gobierno central en noviembre de 1998.

Así, el organismo regulador centraliza todas sus oficinas en un solo local, donde dispone de las facilidades necesarias para cumplir con eficiencia sus funciones. Hasta la fecha señalada, Osiptel realizaba sus actividades en tres locales diferentes, ubicados en San Isidro (los pisos 6 y 13 de la Torre del Pilar en el Centro Camino Real y un piso en el Edificio Peruval), con los consiguientes costos que ello generaba en materia de alquileres y coordinaciones internas.

Mejor aun, el nuevo edificio permite disponer de instalaciones más funcionales para la atención a los usuarios de telecomunicaciones. Ahora ellos pueden presentar sus reclamos en ambientes diseñados específicamente para ese fin, lo cual permite atenderlos en un solo lugar, sin necesidad de que se desplacen de un local a otro de la institución. En ese mismo sentido, la nueva sede brinda mayores facilidades para la atención a inversionistas y empresarios interesados en el mercado de telecomunicaciones.

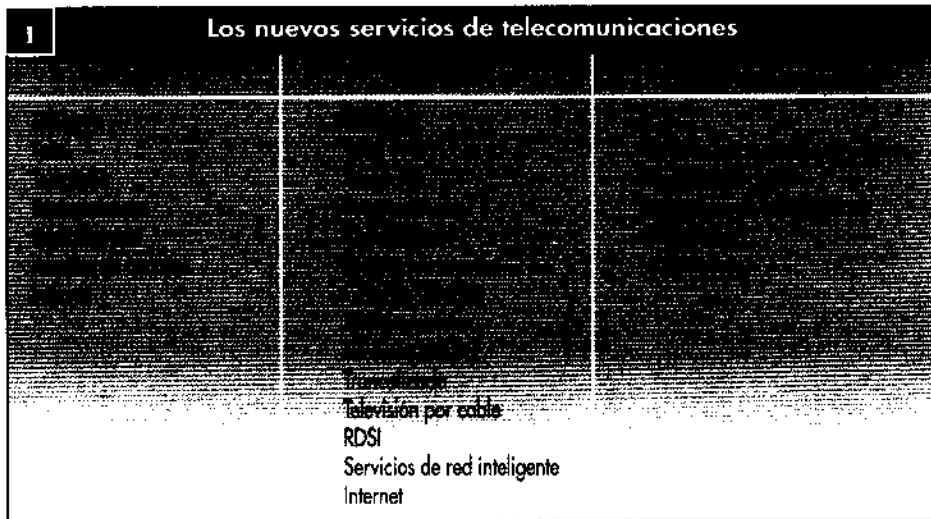
Las instalaciones del edificio incorporan tecnología de avanzada que se requiere para la apropiada instalación y uso de los más modernos equipos de informática y telecomunicaciones. Resalta especialmente el cableado de toda la infraestructura, que posee una red estructurada para la transmisión de datos a 100 MB, que permite la comunicación en línea y el uso eficiente de las teleconferencias.



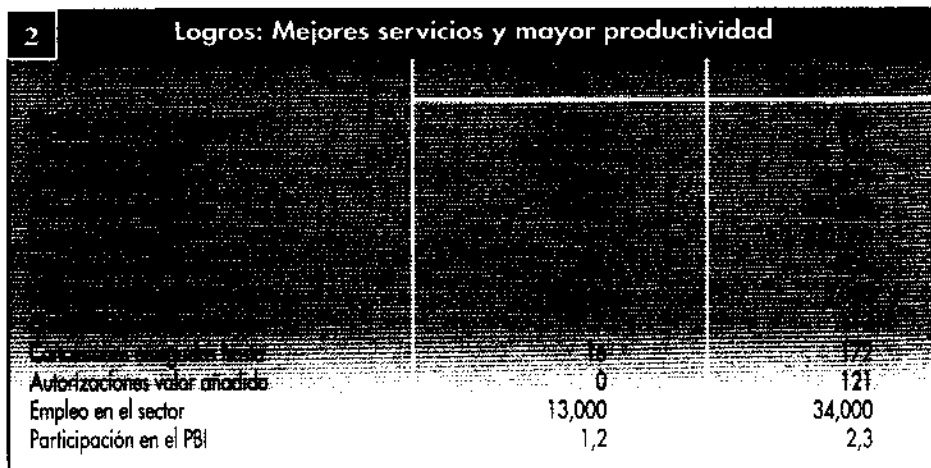


El mercado de las telecomunicaciones

La expansión del mercado de las telecomunicaciones durante los últimos cinco años se refleja claramente en las estadísticas del sector. A continuación se presenta una breve revisión de los principales servicios que ofrece el mercado, con cifras hasta abril de 1999.



Fuente: Osiptel.

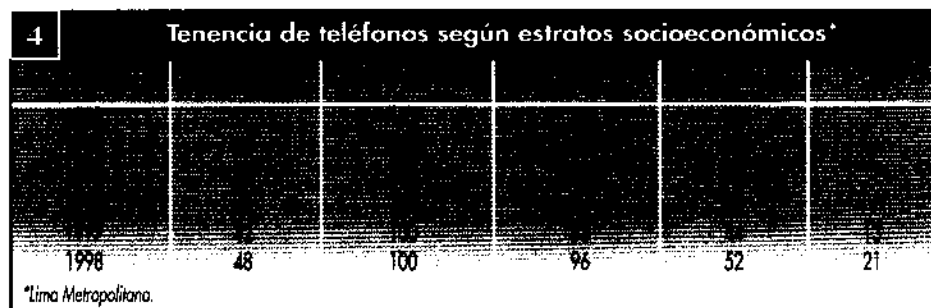


Fuente: Osiptel.

3 Concesiones otorgadas: Telefonía fija

Operador	Área	Resolución	Fecha
FristCom S.A.	Lima y Callao (provincias)	146-99-MTC/15.03	15 abril 99

Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.



Fuente: Apoyo, Opinión y Mercado S.A. - 1998.

5 Concesiones otorgadas: Portador local			
Empresa	Ámbito	PLN	Fecha
Telefonía del Perú S.A.	Nivel nacional	053-11-9977	13 marzo 94
Perusat S.A.	Lima y Callao (provincias)	018-99-MTC/15.03	22 abril 99
Tele2000 S.A. - BellSouth	Lima y Callao (provincias)	007-99-MTC/15.03	29 abril 99
Gamma Perú S.A.	Lima y Callao (provincias)	308-99-MTC/15.03	29 abril 99
Telecomunicaciones S.A.	Lima y Callao (provincias)	174-99-MTC/15.03	29 abril 99
Digital Way S.A.	Lima y Callao (provincias)	139-99-MTC/15.03	07 abril 99
Impsat S.A.	Lima y Callao (provincias)	156-99-MTC/15.03	22 abril 99
Formus Perú S.A.	Lima y Callao (provincias)	168-99-MTC/15.03	29 abril 99

Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

6 Concesiones otorgadas: Portador Larga Distancia (LDN/LDI)			
Empresa	Ámbito	PLN	Fecha
Telefonía del Perú S.A.	Nivel nacional	02-11-9988	13 marzo 94
Impsat S.A.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	018-99-MTC/15.03	22 abril 99
Tele2000 S.A.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	007-99-MTC/15.03	29 abril 99
Gamma Perú S.A.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	308-99-MTC/15.03	29 abril 99
Telecomunicaciones S.A.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	174-99-MTC/15.03	29 abril 99
Digital Way S.A.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	139-99-MTC/15.03	07 abril 99
Impsat S.A.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	156-99-MTC/15.03	22 abril 99
Formus Perú S.A.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	168-99-MTC/15.03	29 abril 99
Perusat S.A.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	160-99-MTC/15.03	22 abril 99
Gammacom S.R.L.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	169-99-MTC/15.03	29 abril 99
Consultoría y Gestión de Telecomunicaciones S.A.	Port. de LDN a nivel nac. y LDI	070-99-MTC/15.03	29 abril 99

Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

7 Concesiones otorgadas: Telefonía móvil			
Empresa	Ámbito	PLN	Fecha
Telefonía del Perú S.A. (antes Emel Perú S.A.)	Provincias	053-92-TC/15.17	30 enero 92
Tele2000 - BellSouth	Provincias	250-98-MTC/15.03	27 mayo 98

Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

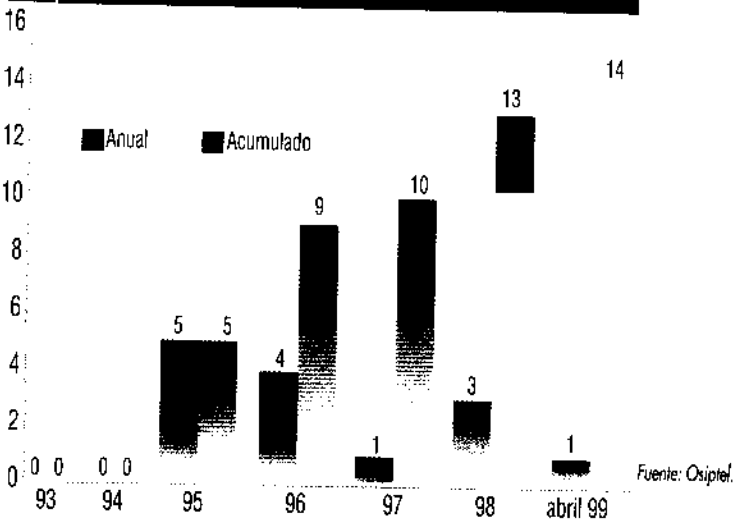
8 Concesiones otorgadas: Móvil por satélite			
Empresa	Ámbito	PLN	Fecha
Iridium Perú S.A.	Nivel nacional	310-98-MTC/15.03	16 julio 98

Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

9 Concesiones otorgadas: Servicio troncalizado (trunking)			
Empresa	Provincia	Referencia	Fecha
Infotelcom Internacional S.R.L.	Trujillo, Arequipa, Cuzco y Chimbote (ciudades)	221-98-MTC/15.03	07 mayo 98
SMR Direct Peru S.R.L.	Piura, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Ica, Arequipa, Cuzco, Huancayo e Iquitos (ciud.)	223-98-MTC/15.03	07 mayo 98
Enterprise Communication S.A.	Arequipa (ciudad)	224-98-MTC/15.03	07 mayo 98
Enterprise Communication S.A.	Trujillo (ciudad)	140-99-MTC/15.03	07 abril 99

Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

10 Concesiones servicio troncalizado



Fuente: Osipitel.

11 Concesiones otorgadas: Cable MMDS			
Empresa	Provincia	Referencia	Fecha
Full TV S.A.	Trujillo (provincia)	067-96-MTC/15.17	06 febrero 96

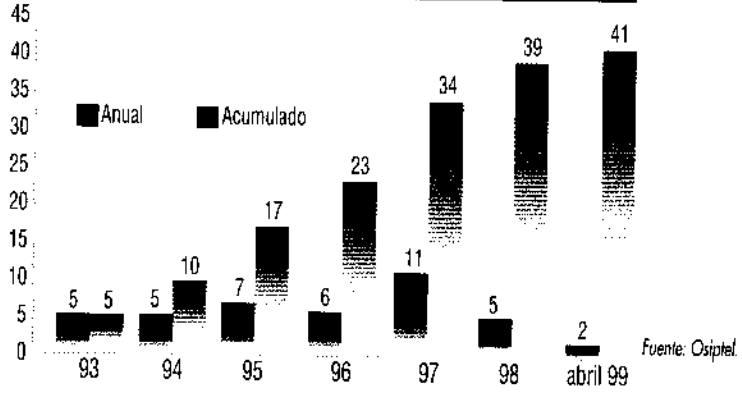
Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

Concesiones otorgadas: Servicio de buscaperonas

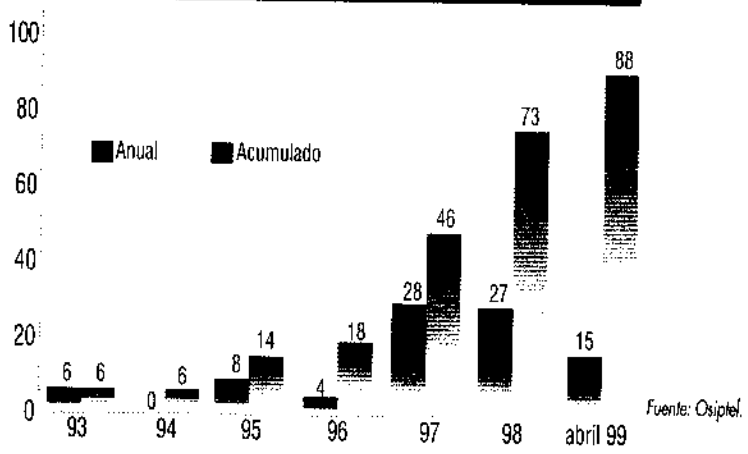
Razón	Área de concesión	Nº R.M.	Fecha (RM)
Telefónica del Perú S.A. (antes CPT S.A.)	Lima, Callao, Pisco, Chancay, Corongo, Huacho, Cañari, Motucma, Supe, Barranca.	612-92-TCC/15.17	19 agosto 93
Skytel (Tele2000-IntlSouth)	Nivel nacional	406-93-TCC/15.17	29 setiembre 93
Magnus Corporation S.A.	Nivel nacional	427-93-TCC/15.17	20 octubre 93
Celamtel S.A.	Lima (ciudad)	044-94-TCC/15.04	11 febrero 94
Mastercall S.A.	Lima y Callao (provincias)	045-94-TCC/15.04	10 febrero 94
Nator S.R.L.	Lima (provincias)	492-94-MTC/15.17	30 diciembre 94
Ditel S.A.	Lima (provincias)	491-94-MTC/15.17	30 diciembre 94
Mobile Com del Perú S.A.	Lima y Callao (provincias)	178-95-MTC/15.04	16 mayo 95
Radio Comunicaciones S.A.	Lima y Callao (provincias)	188-95-MTC/15.04	25 mayo 95
Elas S.A.	Lima y Callao (provincias)	420-95-MTC/15.17	16 octubre 95
Melquisadac S.R.Ltda.	Lima y Callao (provincias)	452-95-MTC/15.17	10 noviembre 95
Telebeep S.A.	Lima y Callao (provincias)	462-95-MTC/15.17	16 noviembre 95
Futuro Comunicaciones S.A.	Santa (Prov. de Arequipa)	512-95-MTC/15.17	11 diciembre 95
Cama Comunicaciones S.A.	Lima, Callao, Piura, Chiclayo, Trujillo, Santa, Arequipa, Cusco, Huancayo, Moquechi	062-96-MTC/15.17	05 febrero 96
Promociones Telefónicas S.A. (Protelsa)	Lima y Callao (provincias)	060-96-MTC/15.17	05 febrero 96
Movil del Perú S.R.L.	Lima y Callao (provincias)	064-96-MTC/15.17	06 febrero 96
Beep Pucallpa E.I.R.L.	Coronel Porfirio Jara, dpto. de Ucayali	065-96-MTC/15.17	06 febrero 96
Telefónica del Perú S.A.	Ica, Piura, Lambayeque, La Libertad, Arequipa, Tumbes, Loreto, Arequipa, Cusco, Tarma, Junín, Piura, Ucayali (departamentos)	068-96-MTC/15.17	07 febrero 96
Hialech Beep S.R. Ltda.	Lima y Callao (provincias)	072-96-MTC/15.17	08 febrero 96
Mercario Comunicaciones E.I.R.L.	Lima y Callao (provincias)	092-97-MTC/15.17	24 febrero 97
Rapid Call S.R.L.	Chiclayo (ciudad)	254-97-MTC/15.03	20 junio 97
American Paging S.R.L.	Lima y Callao (provincias)	262-97-MTC/15.03	24 junio 97
Promociones Telefónicas S.A. (Protelsa)	Nivel nacional	350-97-MTC/15.19	22 julio 97
Contacto E.I.R.L.	Piura (ciudad)	426-97-MTC/15.03	29 agosto 97
Distribuidora Técnica S.R.L.	Lima y Callao (provincias)	415-97-MTC/15.03	29 agosto 97
Mastercall S.A.	Cajete, Huaral, Chancay, Huacho, Ica, Piura, Huancayo, Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Tarma, Cusco, Iquitos, Piura, Tarma, Chimbote	423-97-MTC/15.03	29 agosto 97
2 Way Telecom S.A.	Lima, Piura, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Ica, Arequipa, Tarma, Cajamarca, Huancayo, Huancayo, Pucallpa, Cusco (ciudades)	432-97-MTC/15.03	18 setiembre 97
Sistemas Técnicos Electrónicos (Stesa)	Trujillo (ciudad)	571-97-MTC/15.03	14 noviembre 97
Buscatel S.A.	Lima y Callao (provincias)	644-97-MTC/15.03	12 diciembre 97
Arch Comunicaciones Perú S.A. (BB)	Lima y Callao, Piura, Chiclayo, Trujillo, Arequipa y Tarma (ciudades)	672-97-MTC/15.03	26 diciembre 97
C-Comunica S.R.L.	Lima y Callao (provincias)	059-98-MTC/15.03	05 febrero 98
Snr Direct Perú S.R.L.	Lima y Callao (provincias)	090-98-MTC/15.03	24 febrero 98
Opstel E.I.R.L.	Lima y Callao (provincias), Piura, Chiclayo, Trujillo, Arequipa, Cuzco, Pucallpa, Chimbote, Iquitos, Ica, Huancayo y Tarma (ciudades)	219-98-MTC/15.03	07 mayo 98
Radio "A" Frecuencia Modulada S.A.	Lima y Callao (provincias)	476-98-MTC/15.19	18 noviembre 98
Uniworl S.A. (BB) (antes Protelsa)	Trujillo, Arequipa, Chimbote, Piura, Chiclayo, Ica, Cusco (ciudades), Lima y Callao (provincias)	498-98-MTC/15.19	04 diciembre 98
Mastercall S.A. (BB)	Lima y Callao (provincias)	055-99-MTC/15.03	10 febrero 99
Buscapersonas S.A.	Lima y Callao (provincias)	059-99-MTC/15.03	19 abril 99
Comunicaciones Bidireccionales S.A.	Lima y Callao (provincias)	165-99-MTC/15.03	29 abril 99

Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

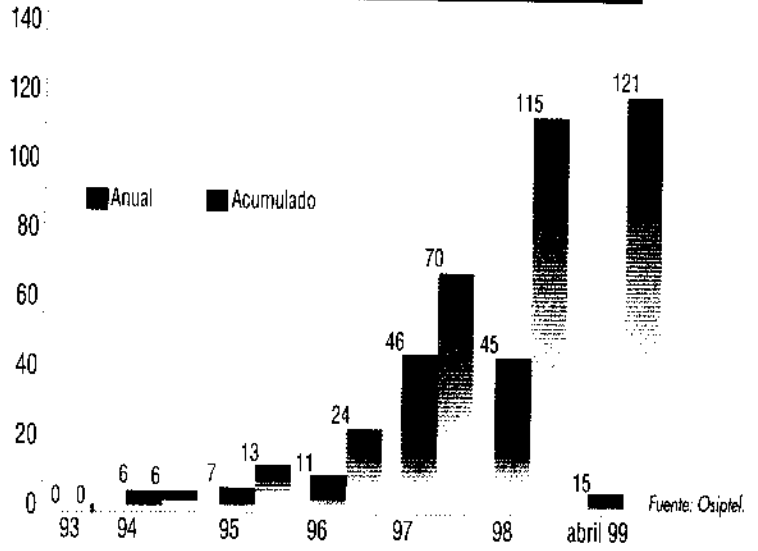
13 Concesiones buscapersonas



14 Concesiones de servicio TV por cable



15 Autorizaciones servicios de valor añadido



Autorizaciones: Servicios de valor añadido

Razón	Nº Registro	Fecha Reg.
Transporte Confidencial de Información S.A. (TCI S.A.)	REG. 001-VA	15 abril 94
Perusof S.A.	REG. 002-VA	19 abril 94
Empresa Editora El Comercio S.A.	REG. 003-VA	28 junio 94
Red Científica Peruana	REG. 004-VA	30 diciembre 95
Americatel Perú S.A.	REG. 005-VA	07 julio 94
Sociedad Internacional de Telecomunicaciones Aeronáuticas (Sita)	REG. 006-VA	22 noviembre 95
Servicio de Telefonía y Comunicaciones S.A. (Sertelco S.A.)	REG. 007-VA	04 octubre 94
Exprotel S.A. (Exportadora y Promotora del Exterior en Telecomunicaciones S.A.)	REG. 008-VA	10 noviembre 94
Reuters Limited	REG. 009-VA	11 setiembre 95
IBM del Perú S.A.	REG. 011-VA	17 noviembre 95
Promociones Telefónicas S.A. (Protelsa)	REG. 012-VA	05 octubre 95
Telefónica del Perú S.A.	REG. 013-VA	17 noviembre 95
Comunicaciones Corporativas y Representaciones S.A. (Comunicore)	REG. 014-VA	22 enero 96
G.S. Telecom S.R.L.	REG. 015-VA	31 diciembre 96
Inversiones Colide S.A.	REG. 016-VA	31 diciembre 96
Indesmar	REG. 017-VA	31 diciembre 96
Editrado S.A.	REG. 018-VA	31 diciembre 96
Info Business S.A.	REG. 019-VA	31 diciembre 96
Electrodota S.A.	REG. 020-VA	31 diciembre 96
Mercurio Comunicaciones E.I.R.L.	REG. 021-VA	31 diciembre 96
Limatel S.A.	REG. 022-VA	31 diciembre 96
Global One Communications S.A.	REG. 023-VA	31 diciembre 96
Bright Systems del Perú S.A.	REG. 024-VA	31 diciembre 96
Río Grande Servicios Corporativos S.A.	REG. 025-VA	28 febrero 97
Instituto Superior Telematic	REG. 026-VA	28 febrero 97
Bell Perú Internet S.A.	REG. 027-VA	28 febrero 97
Deltron International S.A.	REG. 028-VA	28 febrero 97
Coxapi Data S.A.	REG. 029-VA	28 febrero 97
DMT International S.R.L.	REG. 030-VA	28 febrero 97
Soluciones Internet S.A.	REG. 031-VA	28 febrero 97
Servicios Telemáticos Inteligentes del Perú S.A.	REG. 032-VA	28 febrero 97
Info Ventas S.A.	REG. 033-VA	07 marzo 97
Riesgo S.A.	REG. 034-VA	07 marzo 97
Interxás S.A.	REG. 035-VA	07 marzo 97
Servicios Complementarios Especializados S.A.	REG. 036-VA	07 marzo 97
Marketing Online S.A.	REG. 037-VA	07 marzo 97
Skytel del Perú S.A.	REG. 038-VA	07 marzo 97
Asesores Corporativos Integrales S.A. (Ascinsa)	REG. 039-VA	29 mayo 97
Corporación de Servicios de Información S.A. (Infocorp)	REG. 040-VA	03 junio 97
Vista al Mundo	REG. 041-VA	05 junio 97
Estudio Aybar Pradinet S.R.L.	REG. 042-VA	05 junio 97
Idx Peru S.A.	REG. 043-VA	10 junio 97
Telecomunicaciones y Sistemas S.A. (Telsys)	REG. 044-VA	19 junio 97
Bloomberg L.P.	REG. 045-VA	24 junio 97
Computextos S.A.	REG. 046-VA	30 junio 97
Protelsa Perú	REG. 047-VA	30 junio 97

Autorizaciones: Servicios de valor añadido

Empresa	N.º EA	Fecha (AA)
Adriana S.A.	REG. 048-VA	02 julio 97
Estudio Cienfuegos E.I.R.L.	REG. 049-VA	16 julio 97
Bureau of Market & Marketing S.A.	REG. 050-VA	21 julio 97
A.S.C. Casademunt S.A.	REG. 051-VA	31 julio 97
Asociación de Maestros de Elor	REG. 052-VA	06 agosto 97
Discomer S.A.	REG. 053-VA	10 septiembre 97
Amal S.A.	REG. 054-VA	10 septiembre 97
Via Internacional S.A.	REG. 055-VA	23 septiembre 97
Asociación de Promoción, Apoyo y Difusión del Daport Escolar Univ. y Profesional	REG. 056-VA	23 septiembre 97
Quality Products S.A.	REG. 057-VA	23 septiembre 97
IPB Marketing Services, Inc. "Marketing" (T+S Telecommunications Support S.R.L.)	REG. 058-VA	23 septiembre 97
Orlando Comunicaciones S.A.	REG. 059-VA	24 septiembre 97
Manabito Asociados De Responsabilidad Activa S.R.L.	REG. 060-VA	01 octubre 97
Jeffrey Anthony Torres Del Campo	REG. 061-VA	22 octubre 97
Abundancia Enriquez Alvariz Vargas	REG. 062-VA	22 octubre 97
Museo del S.A.	REG. 063-VA	22 octubre 97
Vide Plus Producciones e Investigaciones Científicas	REG. 064-VA	06 noviembre 97
Perceps de Gestión, Marketing, Consultoría S.A.	REG. 065-VA	14 noviembre 97
Call Center S.A.	REG. 067-VA	14 noviembre 97
Rubén Marco Vilajo Quirós	REG. 068-VA	14 noviembre 97
Telepunto S.A.	REG. 069-VA	17 noviembre 97
Felix J. Jarama Torres	REG. 070-VA	17 noviembre 97
Telecom Services Internet S.A.	REG. 071-VA	12 diciembre 97
High Line S.A.	REG. 072-VA	06 enero 98
Nu. Yucatan S.A.	REG. 073-VA	22 enero 98
Hermano Bobo S.A.	REG. 074-VA	26 enero 98
Virtual Mobile Wireless	REG. 075-VA	02 marzo 98
Q. Roca S.A.	REG. 076-VA	09 marzo 98
Compania de Comercio de Datos	REG. 077-VA	11 marzo 98
Compañía Polimultimedia Angel S.A.	REG. 078-VA	16 marzo 98
Servicios de Voz S.A.	REG. 079-VA	18 marzo 98
Global Connector S.A.	REG. 080-VA	18 marzo 98
Zelmira Isabel Aguiar Candiotti	REG. 081-VA	18 marzo 98
Clínicas Asociadas S.C.R.L.	REG. 082-VA	26 marzo 98
PC Company S.A.	REG. 083-VA	26 marzo 98
Asencio & Asociados E.I.R.L.	REG. 084-VA	26 marzo 98
Contacto Psíquico S.R.L.	REG. 085-VA	07 abril 98
Compañía de Telecomunicaciones para América y el Caribe S.R.L.	REG. 086-VA	17 abril 98
Cardiodiagnóstico S.A.	REG. 087-VA	29 abril 98
Gonzalo Monteverde Busalieu	REG. 088-VA	06 mayo 98
Wolfgang S.A.	REG. 089-VA	06 mayo 98
Sans Frontieres Import S.A.	REG. 090-VA	11 mayo 98
Camaleón E.I.R.L.	REG. 091-VA	12 mayo 98
Red Bicolor de Comunicaciones S.A. (RBC TV)	REG. 092-VA	19 mayo 98
Marketing Delfos S.R.L.	REG. 093-VA	19 mayo 98
Telecomunicaciones e Información S.A.	REG. 094-VA	28 mayo 98

Autorizaciones: Servicios de valor añadido

Razón	Nº R.M.	Fecha (RM)
Tele2000 S.A.	REG. 095-VA	10 junio 98
CCC Worldwide Investment S.A.	REG. 096-VA	17 junio 98
A & M Comunicaciones S.A.	REG. 097-VA	14 julio 98
Telefonía Plus S.A.C.	REG. 098-VA	15 julio 98
Resetel S.A.C.	REG. 099-VA	17 julio 98
Aló Legal S.A.C.	REG. 100-VA	23 julio 98
Universidad Católica de Santa María	REG. 101-VA	23 julio 98
Interwest Perú S.A.	REG. 102-VA	03 agosto 98
Pacífico Red S.A.	REG. 103-VA	07 agosto 98
Magic Mail & Service S.R.L.	REG. 104-VA	10 agosto 98
Auto Periquito S.R.L.	REG. 105-VA	10 agosto 98
World Leader S.A.C.	REG. 106-VA	02 setiembre 98
Open Line S.A.	REG. 107-VA	02 setiembre 98
Corporación de Alta Tecnología S.A.	REG. 108-VA	16 setiembre 98
Informática Inmobiliaria S.A.	REG. 109-VA	07 octubre 98
Coasin Perú S.A.	REG. 110-VA	22 octubre 98
Amerinet S.A.	REG. 111-VA	10 noviembre 98
Utel S.A.C.	REG. 112-VA	11 noviembre 98
Internet World S.A.C.	REG. 113-VA	16 noviembre 98
Intelligent Telephone Company S.A.	REG. 114-VA	11 diciembre 98
Compañía Impresora Peruana S.A.	REG. 115-VA	13 enero 99
Aplicaciones Tecnológicas S.A. (Aplitec)	REG. 116-VA	27 enero 99
Corix Inc.	REG. 117-VA	28 enero 99
Comsat Perú S.A.	REG. 118-VA	03 febrero 99
Nefax Technologies Insta-Tel S.A.C.	REG. 119-VA	08 febrero 99
International Gateway S.A.	REG. 120-VA	04 marzo 99
Sinet E.I.R.L.	REG. 121-VA	28 abril 99

Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

17 Concesiones otorgadas: Transmisión de datos

Razón	Área de concesión	Nº R.M.	Fecha (RM)
Telemover S.A.	Lima y Callao (provincias)	089-98-MTC/15.03	24 febrero 98

Fuente: Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.



Anexos



ANEXO 1 PARTICIPACION Y ORGANIZACION DE EVENTOS

Eventos internacionales con participación de Osiptel

Evento	Lugar	Fecha
«Seminario sobre Servicio Universal del Comité Consultivo Permanente I: Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CCP-1)».	Buenos Aires, Argentina	13-17 abril 1998
«IV Cumbre Latinoamericana sobre Telecomunicaciones (LATS)».	Barioche, Argentina	20-23 abril 1998
«Conferencia Anual: Telecommunications and Information Technology in the Western Hemisphere».	Jolla, California, Estados Unidos	4-5 mayo 1998
«Tercera Reunión Ministerial sobre la Industria de Telecomunicaciones y de la Información (Telmín 3)».	Singapur	1-5 mayo 1998
«X Reunión del Comité Consultivo Permanente III: Radiocomunicaciones».	Nator, Brasil	8-12 junio 1998
«I Cumbre de Organismos Reguladores y Empresas Operadoras de Telecomunicaciones Hispanoamericanas».	San José, Costa Rica	13-14 julio 1998
«International Networking (INET 98)».	Ginebra, Suiza	21-24 julio 1998
«Problemas en los Sistemas Informáticos en el 2000».	Bogotá, Colombia	20-21 agosto 1998
«Simposio Regional de Capacitación y Recursos Humanos».	Bogotá, Colombia	7-11 set. 1998
«Ingeniería de Red Digital de Servicios Integrados (ISDN) Internacionales y sus Aplicaciones».	Tokio, Japón	1 setiembre - 24 octubre 1998
«XVIII Reunión del Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones de la Cooperación Económica Asia (APEC-TEL 18)».	Pori-Moresby, Papua, Nueva Guinea	7-11 set. 1998
«Strategic Telecommunications Management Program».	Montreal, Canadá	14-25 set. 1998
«The Seventh Annual World Economic Development Congress».	Washington DC, EE. UU.	30 set. - 2 oct. 1998
«Conferencia de Plenipotenciarios 1998».	Minneapolis, EE. UU.	12 oct. - 6 nov. 1998
«29 th ITC Annual Conference Communications: The Networking Society».	Roma, Italia	21-23 octubre 1998
«Congreso Internacional de Telecomunicaciones».	Caracas, Venezuela	28-29 octubre 1998
«Marketing and Customer Service Management».	Montreal, Canadá	2-20 nov. 1998
«Asignación de las Nuevas Licencias de PCS» y «Telefonía Social-Servicio Universal».	Bogotá, Colombia	9-10 nov. 1998
«Seminario de Telecomunicaciones en América Latina - Procesos de Liberación y Marcos Regulatorios: Perspectivas para el Ecuador».	Quito, Ecuador	18 noviembre 1998
«The First International Conference on Rural Telecommunications: There Are No Boundaries».	Washington DC, EE. UU.	30 noviembre - 2 diciembre 1998
«VI Seminario de Gestión Empresarial y Reunión de la CP IV de la AHCET».	Santiago, Chile	1-3 diciembre 1998
«II Curso Internacional sobre Sistemas de Transmisión por Fibra Óptica».	Santiago, Chile	diciembre 1998
«Gestión del Espectro Radioeléctrico».	México DF, México	23-27 nov. 1998
«Utility Regulation and Strategy».	Gainesville, Florida, EE.UU.	10-14 enero 1999
«Utility Regulation and Strategy».	Gainesville, Florida, EE.UU.	9-23 enero 1999
«Programa de Estudios Técnicos del Sistema Dial Way».	Tel Aviv, Israel	1-7 marzo 1999
«Gerencia de Servicios Públicos».	Alajuela, Costa Rica	1-5 marzo 1999
«XIX Reunión del Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones de la Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC-TEL 19)».	Miyazaki, Japón	8-13 marzo 1999
«Reunión del Grupo Ad Hoc sobre Procesos de Certificación, en la Reunión del Grupo Relator del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM)».	Foz de Iguazú, Brasil	15-19 marzo 1999
«Simposio sobre Derecho de las Telecomunicaciones».	Asunción, Paraguay	22-27 marzo 1999

Seminarios organizados

«Apoyo al Estudiante Rural a través de la Red»	19 de mayo de 1998
«Modelo País para las Telecomunicaciones»	15-16 de junio de 1998
«Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios»	11 de noviembre de 1998

Audiencias

«Audencia para Desregular las Tarifas del Servicio de Portador Local»	16 de octubre de 1998
---	-----------------------

ANEXO 2 EL SISTEMA «EL QUE LLAMA PAGA»

Focus Group & Encuesta:
400 encuestados I/m
25 - 65 años
Clase A, B y C
Abonados fijos que llaman a celular
Octubre 95 Lima Metropolitana

KPMG ESTUDIO dice:
(1) A menor tarifa, mayor número de usuarios celulares.
(2) Perú está a punto de inflexión de la curva de crecimiento
«con una poca reducción de costo del celular, se refleja en un gran crecimiento de suscriptores».

Razones del cambio a «Paga quien llama»

Desarrollo del Mercado Celular Peruano:

- ▶ El Perú tiene uno de los más bajos índices de penetración en Sudamérica.
- ▶ El Perú tiene la tasa más baja de crecimiento en Sudamérica.
- ▶ La tarifa es aproximadamente igual al promedio en Sudamérica, pero es alta si se considera el ingreso per cápita del peruano.
- ▶ El Perú creció 42% (93-94) y sólo 29%.

Distorsiones en el comportamiento del usuario celular que ocasiona trastornos en la prestación del servicio:

- ▶ El usuario celular apaga su terminal para no pagar por llamada recibida (36%) (62% de los abonados no puede comunicarse con el celular porque lo tiene apagado).
- ▶ El usuario celular no revela su número abiertamente, lo da a un número reducido de personas (35% de abonados fijos no puede llamar porque no sabe el número celular con quien desea comunicarse).
- ▶ El abonado fijo se inhibe de llamar a celular o éste trata de terminar la conversación lo más rápido posible (el 37% de abonados fijos percibe que la otra parte desea terminar la conversación).

Impacto en el usuario fijo:

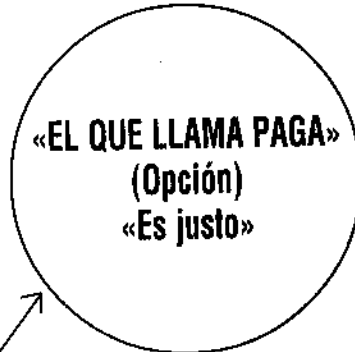
- ▶ 66% de usuarios fijos de clase A, B y C se animarían a ser abonados celulares.
- ▶ 71% de encuestados primero llama a su teléfono fijo, luego al celular.
- ▶ 91% de usuarios celular tiene teléfono fijo.
- ▶ 15% solamente, de abonados fijos, llama al celular.
- ▶ 3% solamente, del tráfico fijo, es al celular (97% de tráfico es fijo-fijo).
- ▶ Aumenta costos del abonado fijo: llamará menos.

Mercado subdesarrollado

Distorsión en el uso

Pérdida del bienestar general de la sociedad

Menor tarifa Mayor crecimiento



Afecta al bolsillo del abonado fijo

Osiptel vigila

Efectos operados:

- menor costo para usuario celular
- mayor número de usuarios
- mayor tráfico
- menor tarifa (Econ. escala)
- accesible por clases B y C
- Desarrollo Nacional (solución rural)



Índice

Consejo Directivo de Osiptel	5
Comité de Gerentes	6
Mensaje del Presidente de Osiptel	7
SECCION I: CINCO AÑOS EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES	13
1. La Transición	16
2. El Periodo de Concurrencia Limitada	21
2.1. Hitos en supervisión	22
Compromisos asumidos en los contratos de concesión	22
El programa de rebalanceo tarifario	24
El Reglamento de Osiptel	25
Contabilidad separada	25
«El que llama paga»	26
Devolución de cobros por redondeo	27
La red inteligente Serie 80C	27
Reglamento de Interconexión	28
Reglamento de Supervisión	29
El nuevo sistema de facturación de llamadas locales: de 3 a 1 minuto	29
Calidad del servicio celular	30
Arrendamiento de circuitos	30
Reglamento de Tarifas para el Servicio de Buscapersonas	31
Un balance del rebalanceo	31
Metas cumplidas	33
2.2. Hitos en protección de los usuarios	38
Procedimiento de atención de reclamos de usuarios en empresas	38
Se instala el Trasu	38
Procedimiento de reclamos por calidad	39
El Sistema de Atención y Orientación (SAO)	39
Los reclamos y el esfuerzo regulatorio	39
Evolución de los reclamos en primera instancia en relación a las líneas en servicio	41
Avances normativos en 1998	42
2.3. Hitos en empresas y promoción de la competencia	43
Fusión de CPT y Entel	43
Controversias: Avances en el marco regulador	43

Controversia por interconexión	44
Alianzando la competencia	44
Destino de inversiones	44
Controversia sobre el Roaming Automático Nacional (RAN)	45
Controversia por competencia desleal y abuso de posición de dominio (RCP-Telefónica)	45
La banda B celular en provincias	46
2.4. Hitos en telecomunicaciones rurales	47
El programa de proyectos rurales (PPR)	47

SECCION II: LA AGENDA DE OSIPTEL EN 1998 49

Capítulo 1: La Agenda de Osipitel	51
1. Supervisión del Cumplimiento de Contratos	52
1.1. Metas de expansión	53
Instalación de líneas adicionales	53
Instalación de teléfonos públicos	53
Tiempo máximo de espera para la conexión	54
1.2. Metas de modernización	55
Sustitución de líneas instaladas	55
Sustitución de centrales manuales	56
Grado de digitalización de la red	56
1.3. Metas de calidad	56
1.4. Acciones de supervisión	60
Supervisión del marco normativo en materia de usuarios	61
Auditorías de tráfico	62
Fiscalización de los aportes	62
Inspecciones a teléfonos públicos	62
Otras acciones de supervisión	63
1.5. Acciones proyectadas para 1999	64
2. Regulación	65
2.1. El programa de rebalanceo	65
2.2. Esquema de tarifas tope	66
2.3. Arrendamiento de circuitos	67
2.4. «El que llama paga» en buscapersonas	68
2.5. Calidad del servicio celular	68
2.6. Nuevo Reglamento de Infracciones y Sanciones	69
2.7. Modificaciones del Reglamento de Telecomunicaciones	70
2.8. Proyecto de Reglamento de Transparencia	70
2.9. Estudio de demanda residencial de telefonía básica	73
2.10. Estudio de Demanda Comercial de Servicios Telefónicos	74
3. Usuarios	77
3.1. Avances en el marco normativo	77
Condiciones de Uso	77
Proyecto de Nueva Directiva de Atención de Reclamos	79
Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu)	80
3.2. Orientación e información	81
3.3. Solución de reclamos	82
3.4. Investigación	83
Estudios	83

Primera Encuesta Nacional de Necesidades y Expectativas de los Usuarios	84
3.5. Eventos y coordinaciones interinstitucionales	87
4. Telecomunicaciones Rurales	89
4.1. Reglamento del Fitel	90
4.2. Política de acceso universal	91
4.3. Beneficios de los proyectos en áreas rurales: «Comunicación es progreso y descentralización»	92
4.4. Sostenibilidad y focalización de fondos	93
4.5. El Programa de Proyectos Rurales (PPR)	94
4.6. Proyecto Frontera Norte	95
4.7. Proyecto Sur	97
4.8. Proyecto Centro Sur	98
4.9. Proyecto Selva Norte	99
Capítulo 2: El Proceso de Apertura	101
1. Los Lineamientos de Apertura	102
1.1. Política de concesiones	104
1.2. Política tarifaria	105
1.3. Política de interconexión	106
1.4. Política de tasas contables	107
1.5. Política de acceso universal	108
1.6. Acceso del usuario al portador de larga distancia	108
2. La Mejor Práctica (<i>Benchmarking</i>)	109
3. Resultados Preliminares de la Apertura	110
Capítulo 3: La Organización de Osiptel	115
El Método de Trabajo	117
Evolución de la Estructura	120
La Actual Estructura	122
Recursos Humanos y Capacitación	126
El Nuevo Local	127
Capítulo 4: El Mercado de las Telecomunicaciones	129
ANEXOS	139
Anexo 1: Participación y Organización de Eventos	141
Anexo 2: El Sistema «El que Llama Paga»	143
Estados Financieros	145