

OSIPTEL 1997



**LOS USUARIOS Y
LAS TELECOMUNICACIONES**

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE OSIPTEL

CASI LISTOS PARA LA APERTURA;
AHORA... PREPARAR A LOS USUARIOS

El ambiente de inversiones, que se está dando con las telecomunicaciones en el Perú, ha impulsado el desarrollo de otros servicios en magnitudes que muy pocos hubieran podido prever cuando éste se inició hace casi cuatro años. El servicio móvil celular, acceso a Internet o TV por cable son algunos de los ejemplos más cercanos.

La modernización del sector ha sido el resultado de la política de liberalización; seguido de un proceso exitoso de privatización de los monopolios estatales; del tránsito del monopolio a la competencia a través de un proceso supervisado con obligaciones para la empresa operadora de cumplir metas mínimas de expansión, mejora de calidad y modernización de la red, en un plazo no mayor de cinco años. Aun cuando falta un poco más de un año para el fin de este período de exclusividad, muchas de las obligaciones se han cumplido. Por su parte, el gobierno, a través del ente regulador, viene cumpliendo lo suyo llevando adelante el rebalanceo tarifario, estableciendo las reglas necesarias para garantizar una sana competencia, como la interconexión, el procedimiento para la solución de controversias entre las empresas, las obligaciones y derechos entre los usuarios y empresas, entre otros.

En suma, el balance de casi cuatro años del proceso de reestructuración de las telecomunicaciones es muy positivo. Estamos casi listos para la apertura, sólo falta establecer las reglas que regulen el proceso de apertura, previsto para junio de 1999. Ha hecho muy bien el gobierno en crear con suficiente anticipación la Comisión Técnica de Telecomunicaciones (CTT), una comisión multisectorial con representantes de la Presidencia del Consejo de Ministros, del Ministerio de Economía y Finanzas, del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, y de Osiptel, con la misión de diseñar el proceso de apertura y recomendar al gobierno las normas necesarias para llevarla a cabo. En esta comisión Osiptel desempeñará la función de Secretaría Técnica de la CTT, asumiendo así otro importante rol en su permanente tarea de promoción de la inversión.



Jorge Kunigami

La CTT, constituida el 30 de octubre de 1997, será la que recomiende en última instancia las pautas que guíen el proceso de apertura y las que regulen el mercado de telecomunicaciones en competencia.

El Modelo Perú para las Telecomunicaciones es un documento que viene elaborando la CTT y contendrá los lineamientos de la política de apertura de las telecomunicaciones en nuestro país. Existe el propósito de presentarlo a la opinión pública para ser evaluado y debatido abiertamente antes de aprobarse, como una clara muestra de la política de transparencia y de consulta previa, antes de tomar una decisión que atañe a todos los peruanos.

Después de la apertura total del mercado de telecomunicaciones prevista para el año 1999, es de esperar que nuevas empresas operadoras compitan con Telefónica del Perú por ganarse el favoritismo de los usuarios, ofreciendo alternativas para elegir opciones tarifarias, mejor calidad, servicios alternos, etcétera. Es aquí donde, creemos, hace falta un esfuerzo coordinado entre las autoridades del sector, las empresas operadoras, las asociaciones de usuarios y Osiptel, para orientar y brindar la información necesaria con el propósito de que los usuarios estén informados de una manera adecuada y puedan ejercer su derecho a elegir en forma correcta.

Existirá un mercado competitivo cuando se garantice una efectiva y sana competencia entre las empresas, con usuarios bien informados que conozcan sus derechos y opciones. Es en ese escenario donde cumple un rol destacado el organismo regulador. En este nuevo mercado, las compañías se esmerarán por satisfacer a sus clientes y ganarse su fidelidad ofreciendo mejores tarifas, mayor calidad y más opciones para elegir; dando como resultado un país mejor servido.

Hacer que cada protagonista conozca su rol, lo practique y lo ejerza ha sido y sigue siendo uno de los principales objetivos de Osiptel.

Por eso, la presente Memoria pone énfasis en la relación entre Osiptel y los usuarios, los avances logrados en materia normativa y las acciones desarrolladas en la política de tratamiento a «los clientes» del servicio público de telecomunicaciones.

Desde 1994, Osiptel se organizó para desarrollar su rol a través de cuatro áreas estratégicas de gestión: hacer cumplir contratos, promover la competencia, establecer las políticas de usuarios, y manejar adecuadamente el Fitel. En diciembre de 1997, habiendo transcurrido ya más de la mitad del período de competencia limitada y estando más cerca la apertura total del mercado, ha replanteado sus áreas estratégicas y cambiado su estructura organizacional para enfrentar al nuevo entorno regulatorio generado por la aparición de nuevas tecnologías, más empresas y muchos más usuarios. La estructura actual del organismo regulador se describe en la Sección II, Capítulo 1.

Durante el año transcurrido, las funciones de fiscalización y supervisión del cumplimiento de las obligaciones del contrato de Telefónica del Perú y la verificación de la calidad del servicio brindado por las dos compañías más importantes del país se constituyeron en uno de los principales

logros obtenidos. Las auditorías de tráfico telefónico para verificar la correcta aplicación de las tarifas, la inspección de los teléfonos de uso público y las auditorías de aportes de las empresas del sector también estuvieron en la agenda de la supervisión.

En materia de regulación, durante el año que pasó destacan, por su impacto en el sector, la reglamentación de la interconexión y el cambio del régimen tarifario de las llamadas de telefonía local, al modificar la tasación de tres a un minuto. Ambas disposiciones, logradas luego de un proceso de consulta y discusión con las partes involucradas, se detallan en la Sección II, Capítulo 3.

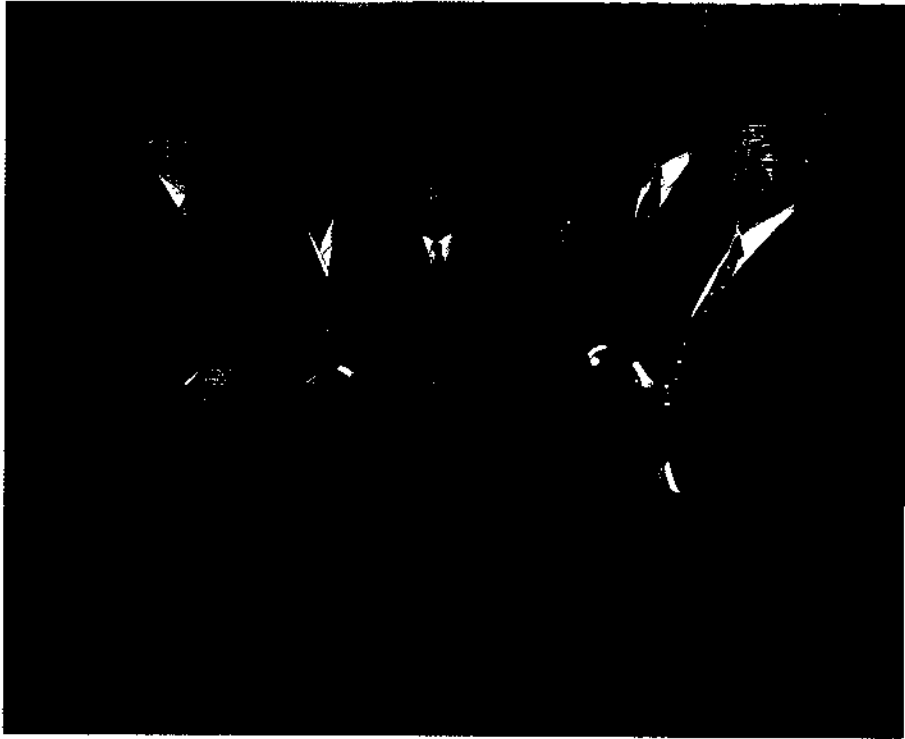
La devolución de aproximadamente cinco millones de dólares por parte de las empresas operadoras del servicio móvil celular, por el cobro en exceso a raíz del redondeo al minuto de las llamadas celulares, a los 98,000 abonados afectados; la solución de la controversia entre las empresas Tele2000-Bellsouth y Telefónica del Perú sobre el Roaming Automático Nacional; así como el lanzamiento de los servicios 0-800 se convirtieron en importantes avances regulatorios.

No debemos dejar de mencionar que luego de varios estudios y minuciosas evaluaciones, finalmente, se ha convocado al Primer Concurso de Telefonía Rural que permitirá dar acceso a las comunicaciones a 193 pueblos rurales de Tumbes, Piura, Cajamarca y Amazonas, beneficiando directamente a 59,000 personas. Este hecho marca el inicio de una serie de concursos similares para dotar de telefonía a los pueblos más alejados y pobres del país. Por otro lado, se ha publicado el Proyecto del Reglamento del Fitel, que establece las reglas y procedimientos para la asignación eficiente de los recursos que se obtienen a través de los aportes de las empresas, a fin de financiar y promover las inversiones en telecomunicaciones rurales y cumplir con el objetivo del «acceso universal» para el que fue creado.

Esta Memoria, al igual que los ejemplares anteriores, no pretende ser un recuento de acciones realizadas; es más bien un documento en el que se exponen ideas, principios y razones que explican los principales acontecimientos. Así, cumplimos nuestro compromiso de rendir cuentas a la sociedad, para que nos ayude a reflexionar en la búsqueda de mejores medios con el objeto de lograr nuestra misión de permitir que más peruanos podamos acceder a servicios modernos, a tarifas adecuadas, en un ambiente de libre y leal competencia. Por eso, deseo en nombre del Consejo Directivo expresar nuestro reconocimiento a los trabajadores de Osiptel, quienes día a día, con su esfuerzo y dedicación, han contribuido al logro de los objetivos y los niveles de eficiencia, autonomía y transparencia a los que todos aspiramos.

31 de marzo de 1998

Jorge Kunigami K.
Presidente



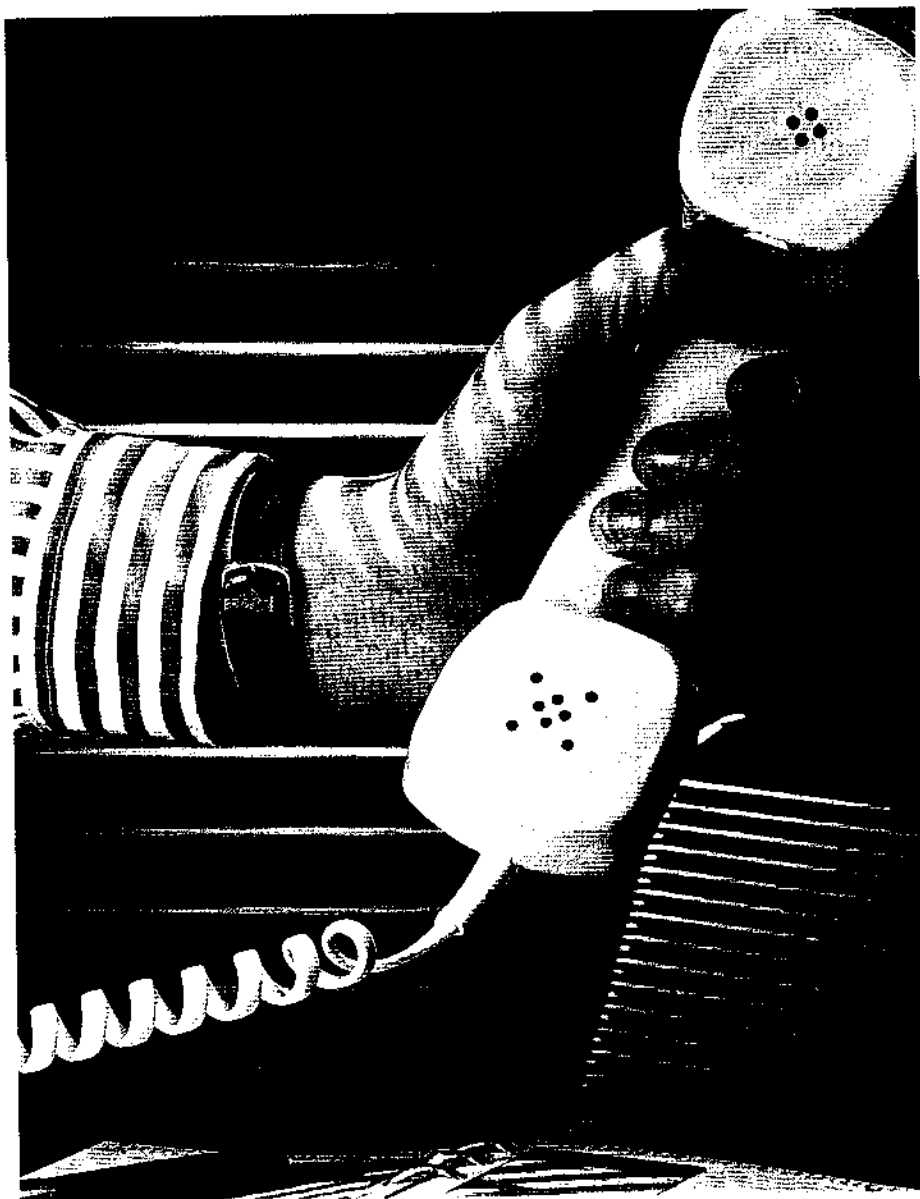
Consejo Directivo de Osiptel.



Gerentes de Osiptel.

SECCION I

OSIPTEL Y LOS USUARIOS



1. La Intervención del Estado y la Protección al Consumidor en una Economía de Mercado

En un contexto de acelerada liberalización, el repliegue del Estado del ámbito productivo es parte de una tendencia mundial, en la cual adopta un rol regulador y promotor de la inversión privada. En esencia, el fundamento del proceso consiste en dejar que el mercado asigne los recursos bajo el principio de que lo hará en función de los usos que maximicen su valor.

Sin embargo, para que el mercado asigne de manera eficiente los recursos se deben cumplir determinadas condiciones. Cuando una de ellas no se cumple, se dice que existen «distorsiones» en el mercado y, por tanto, el Estado debe intervenir para corregir las distorsiones y evitar que algún agente resulte perjudicado.

En principio, la intervención estatal no se produce para favorecer a algún agente en particular, sino para corregir las deficiencias del mercado; es decir, no existe a priori una razón para proteger al consumidor.

La intervención del Estado en favor del consumidor se justifica cuando se cumplen dos condiciones:

- ✓ Cuando el Estado crea conveniente dar prioridad al bienestar del consumidor en el marco del bienestar general¹; y
- ✓ Cuando la estructura del mercado sea tal que los consumidores se encuentren en una situación desfavorable con respecto a los productores o distribuidores. En otras palabras, cuando los consumidores constituyen la «parte débil» en la negociación.

El Estado debe intervenir para corregir las distorsiones y evitar que algún agente resulte perjudicado.

En mercados poco competitivos y especializados, los productores suelen estar organizados y manejar información que no se encuentra a disposición del público, lo que representa una ventaja en las negociaciones con los consumidores. En cambio, los consumidores suelen ser muchos y de características e intereses diversos, factores que constituyen obstáculos para su organización.

Por lo demás, se ha constatado de modo fehaciente que los consumidores no están familiarizados con los aspectos técnicos y las condiciones en que se ofrece el bien o servicio. Esta situación los coloca en desventaja respecto a los productores, lo que lleva a plantear la necesidad de que el Estado intervenga para el reconocimiento de sus derechos.

Marco Legal de Protección al Consumidor

La consideración de los derechos del consumidor dentro del marco jurídico se inicia en el contexto del comercio internacional de productos. De este modo, se busca garantizar prácticas lícitas en el comercio de los bienes, para que no puedan comprometer la seguridad o la salud de las personas.

Uno de los esfuerzos pioneros en ese sentido fue el desplegado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), que en 1972 presentó su Primer Informe de la Política de los Consumidores. En él se estableció cinco áreas de interés:

- ✓ Protección contra los riesgos para la salud y la seguridad;
- ✓ Protección contra fraudes y otras prácticas desleales;
- ✓ Otorgamiento de derechos apropiados a los consumidores;

CUADRO 1
DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DECRETO LEY 746

- Protección contra los productos o servicios que representan riesgo o peligro para la salud o la integridad física.
- Recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o elección en la adquisición y uso de los productos o servicios.
- Acceder a una variedad de productos o servicios valorativamente competitivos, que permitan su libre elección.
- Protección de sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y justo en toda transacción comercial.
- Reparación por daños y perjuicios como consecuencia de la adquisición o uso de bienes o servicios que se ofrecen en el mercado.
- Ser escuchado de manera individual o colectiva, a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor.

- ✓ Disponibilidad de medios de información para llevar a cabo una juiciosa elección; y
- ✓ Participación de los representantes de los consumidores en la elaboración de reglamentos y otras medidas de política económica.

El ejemplo fue seguido en 1973 por la Comunidad Económica Europea (CEE), organización que creó el Comité Consultivo de los Consumidores, y luego por las Naciones Unidas, que, en abril de 1985, adoptó las denominadas «Directrices para la Protección del Consumidor». Este conjunto de lineamientos ha alcanzado jerarquía internacional y servido de base para definir las políticas de protección al consumidor en los países de América Latina y del Caribe.

3. Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones

3.1. Experiencia internacional

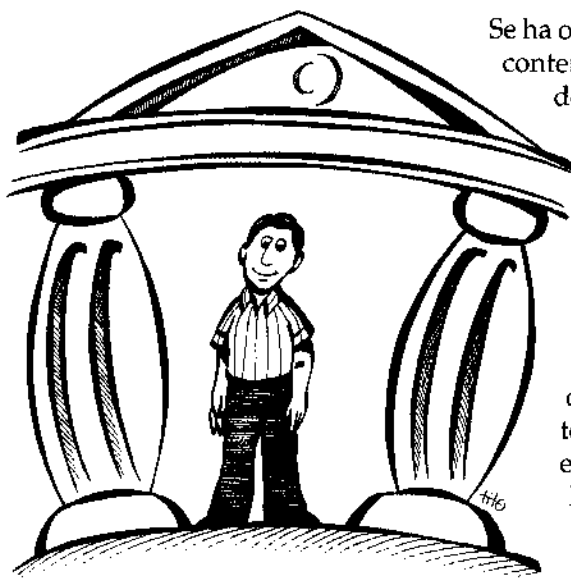
En el caso de las telecomunicaciones, la forma en que se maneja la política de usuarios desde el gobierno se encuentra en relación con la estructura y evolución del mercado. En la mayoría de experiencias, el ente regulador se encarga también de proteger los derechos de los usuarios. Sin embargo, en países donde la creación del organismo regulador es reciente, tales como México, Colombia y España, la protección a los usuarios es manejada desde otras instituciones que abarcan no sólo los servicios de telecomunicaciones, sino los servicios domiciliarios en general.

En Estados Unidos, el gobierno federal, a través de la Federal Communications Commission (FCC), atiende los reclamos de usuarios relacionados a las comunicaciones interestatales e internacionales, mientras que la Comisión de Servicios Públicos de cada Estado de la Unión (Public Utilities Commission-PUC) atiende los reclamos por servicios locales e intraestatales.

Luego de evaluar diversas experiencias, se puede concluir que la atención a los usuarios brindada por el ente regulador comprende los siguientes medios:

- ✓ Diseño de un procedimiento de reclamos que garantice el cumplimiento del marco normativo;
- ✓ Supervisión del cumplimiento de los procedimientos en las empresas operadoras; y
- ✓ Orientación, difusión de información y educación al usuario.

Se ha observado, además, que la mayoría de entes reguladores contempla la participación de los usuarios en las decisiones de política a través de consultas públicas o audiencias.



El rol de sus asociaciones en cada país depende de su antigüedad, representatividad y la evolución del mercado. En mercados más desarrollados, en donde las asociaciones se encuentran consolidadas, como en el Reino Unido, Estados Unidos y Canadá, éstas no sólo cumplen la función de defensa de los usuarios, sino que asesoran al gobierno en materia de protección al consumidor y constituyen una de las principales fuentes de información sobre los servicios que se ofrecen en el mercado. En contraste, en mercados menos desarrollados, las agrupaciones de usuarios juegan un rol menor por hallarse en proceso de formación, y en algunos casos trabajan en forma conjunta con los municipios.

3.2. *La protección del consumidor en el Perú*

En el Perú, la normativa acerca de la protección del consumidor tiene carácter general y específico. El principal mandato general al respecto está contenido en la Constitución Política del país, pero existen otros particulares para el caso de los servicios públicos domiciliarios, en el cual el Estado ha separado el ámbito de su intervención por sectores y por funciones. Con tal propósito, ha creado las agencias reguladoras sectoriales, con el fin de aprovechar las ventajas de la especialización de los mercados.

En estos mercados, el número de proveedores es limitado y la información que fluye es incompleta. Por ello, las agencias reguladoras, de una u otra manera, tienen responsabilidad sobre la fijación de los precios de los servicios, las condiciones de prestación y la protección de los derechos de los usuarios.

En el sector de saneamiento, por ejemplo, la agencia reguladora es la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass). En electricidad, las tarifas son fijadas por la Comisión de Tarifas Eléctricas (CTE), mientras que el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (Osinerg) tiene la responsabilidad de supervisar la calidad del servicio y proteger los derechos de los consumidores.

CUADRO 2

PROCESAMIENTO DE RECLAMOS POR SECTORES

Primera instancia	Telecomunicaciones	Saneamiento	Electricidad
Entidad competente	Empresa operadora.	Empresa prestadora del servicio.	Empresa prestadora del servicio.
Causales consideradas en los reclamos	Instalación, facturación y cobro, calidad (dos instancias y plazos menores).	Aspectos comerciales (cobro indebido), operativos y otros.	Instalación, facturación y otros.
Modalidad de reclamo	Personal, escrito, telefónico.	Personal, escrito, telefónico.	Escrito.
Costo	Gratuito.	Gratuito.	Gratuito.
Plazo para presentar el reclamo	15 días útiles después del vencimiento de la factura o de producido el problema.	15 días útiles después del vencimiento de la factura o de producido el problema.	10 días útiles en caso de montos excesivos por defectos de medición.
Plazo para resolver el reclamo	30 días útiles. En caso de requerir información de empresa extranjera, 45 días útiles.	30 días.	30 días calendario (investigación 20 días y resolución 10 días).
Silencio administrativo	Positivo.	Negativo.	Positivo.
Recurso de reconsideración	Sí existe. Se presenta a los 15 días útiles de conocer la respuesta y la resolución se da a los 30 días útiles.	Sí existe. Se presenta a los 15 días útiles de conocer la respuesta y la resolución se da a los 15 días útiles.	No existe.
Segunda instancia			
Entidad competente	Empresa operadora.	Empresa prestadora del servicio.	Osinerp.
Costo	Gratuito.	Gratuito.	52 soles, reembolsables si el reclamo es fundado.
Plazo para presentar la apelación	15 días útiles de conocida la respuesta.	15 días útiles de conocida la respuesta.	10 días útiles de conocida la respuesta.
Plazo para elevar el expediente	3 días útiles.	3 días útiles.	5 días útiles.
Plazo para resolver	30 días útiles.	15 días útiles.	30 días útiles, incluida reunión de conciliación.
Silencio administrativo	Positivo.	Negativo.	Negativo.
Tercera instancia			
Entidad competente	Tribunal Administrativo de Resolución de Reclamos de Usuarios (Osiptel).	Sunass.	No existe, puede recurrirse a la vía judicial.
Costo	Gratuito.	Gratuito.	
Plazo para interponer un recurso de revisión	15 días útiles de conocida la respuesta.	15 días útiles de conocida la respuesta.	
Plazo para resolver	30 días útiles.	15 días útiles.	
Silencio administrativo	Positivo (a favor del usuario) si la empresa no completa la información requerida en el plazo fijado. Negativo (a favor de la empresa) si la empresa completa la información requerida en el plazo fijado.	Negativo.	
Otras instancias	Vía judicial.		

En telecomunicaciones, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) promueve la competencia, regula las tarifas, hace cumplir los contratos de concesión, administra el fondo para el servicio rural y protege los derechos de los usuarios.

En materia de protección al consumidor, las diferentes agencias han trabajado en el establecimiento de un marco normativo que defina los principales derechos de los usuarios, su aplicación a través de procedimientos que permitan ejercer los derechos –tales como el procedimiento de reclamos– y el desarrollo de mecanismos de difusión de información.

Actualmente, cada agencia posee su propio procedimiento de reclamos, con plazos, requisitos y número de instancias, diferenciados según sector (ver Cuadro 2). Sin embargo, se está realizando esfuerzos de coordinación entre los sectores con el fin de armonizar los procedimientos.



4 La Política de Usuarios de Osiptel

La misión de Osiptel, según propia definición es lograr el acceso de un mayor número de personas a los servicios públicos que se prestan en el mercado de telecomunicaciones, con niveles de calidad y eficiencia, dentro de un esquema de libre y leal competencia entre empresas operadoras.

En este sentido, Osiptel tiene dos objetivos principales:

- ✓ Proteger al mercado de las prácticas restrictivas de la libre y leal competencia; y
- ✓ Proteger a usuarios y empresas que prestan servicios públicos de telecomunicaciones de cualesquiera otras prácticas que los afecten.³

Sin embargo, las políticas de protección a los usuarios son complementarias con las de promoción de la competencia, en la medida que un marco económico más competitivo genera una mayor disponibilidad de servicios, mejoras en la calidad y disminución de precios.

Ambas políticas se desarrollan bajo el mismo techo, a pesar de que se refieren a planos distintos. Así, mientras la promoción de la competencia hace posible que existan mayores alternativas en el mercado –lo que indudablemente favorece al consumidor– la política de protección al usuario permite que se encuentre en condiciones de elegir adecuadamente entre las alternativas disponibles.

En este entorno, Osiptel entiende que la intervención del Estado en el mercado debe aspirar a cubrir varios objetivos, principalmente:

- ✓ Eficiencia económica;
- ✓ Promoción de la competencia;
- ✓ Equidad; y
- ✓ Protección del consumidor.

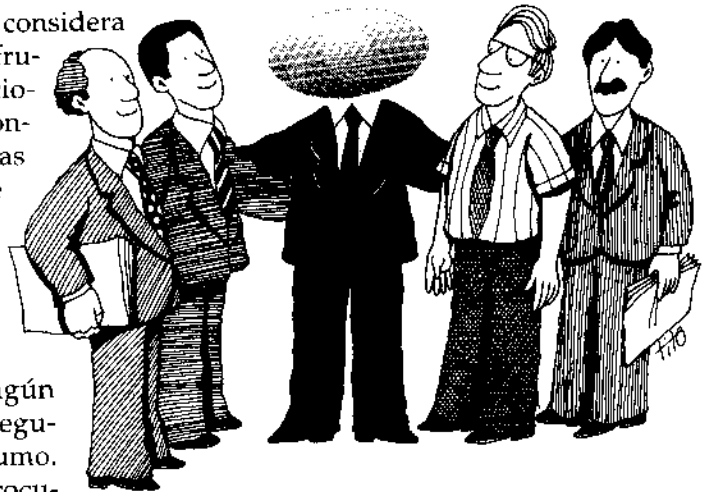
En cuanto a protección a los usuarios, le corresponde a Osiptel las siguientes funciones:

- ✓ Supervisar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo las relaciones de las empresas operadoras con los usuarios.⁴
- ✓ Aprobar las condiciones de uso y las cláusulas generales de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.⁵
- ✓ Emitir directivas para atención y solución de reclamos de usuarios.⁶
- ✓ Resolver en última instancia administrativa los reclamos denegados en las empresas.⁷

Adicionalmente, Osiptel tiene un rol importante como fuente de información especializada y de educación al consumidor: debe procurar que el usuario se encuentre bien informado; es decir, conozca sus derechos y obligaciones respecto a los servicios que contrata y sepa ejercerlos frente a la empresa operadora.

Para el cumplimiento de estas funciones, Osiptel actúa bajo determinados principios, que pueden resumirse en:

- ✓ *No discriminación entre usuarios.* Se considera como tales a quienes utilizan o disfrutan los servicios de telecomunicaciones como destinatarios finales. El concepto no discrimina entre personas naturales o jurídicas. Asimismo, se aplica al usuario del servicio, aunque no figure como abonado o contratante.⁸
- ✓ *Libertad de elección.* El consumidor debe elegir libremente y, en ningún caso, ha de ser sustituido por el regulador en sus decisiones de consumo. Esto significa que Osiptel debe procurar que el consumidor posea información completa acerca del servicio y de los compromisos adquiridos en su contratación, pero no debe instar al consumidor para que adquiera algún servicio o para que no lo haga.
- ✓ *Acceso a información.* No es suficiente que existan normas de protección de los derechos de los usuarios, deben existir mecanismos eficientes en la práctica para poder ejercerlos. Aún ello no es suficiente. El consumidor debe tener conocimiento de cuáles son estos mecanismos para poder utilizarlos cuando así lo requiera. La información brindada por las empresas y por Osiptel debe estar al alcance de todos los consumidores, en forma simple, completa y transparente.



- ✓ *No discriminación en la atención.* Los procedimientos de reclamos deben ser gratuitos y no requerir abogados.
- ✓ *Cultura del derecho.* El marco jurídico de protección del usuario debe fomentar el pleno ejercicio de sus derechos –incluido el instrumento de reclamo– para exigir servicios de calidad y, en general, que las normas permitan un mejor funcionamiento del mercado.

Instrumentos

Las funciones enumeradas son ejercidas por Osiptel principalmente a través de los siguientes instrumentos:

- ✓ *Establecimiento de un marco normativo* que recoja los derechos y las obligaciones esenciales de los productores y de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones. Estas normas deben incorporar criterios de protección de los usuarios, para equilibrar su posición en el mercado.
- ✓ *Administración de justicia.* Osiptel debe garantizar que existan los medios para que el consumidor ejerza sus derechos establecidos en las normas. Los procedimientos deben ser transparentes y manejados por un órgano independiente.
- ✓ *Difusión de información* relevante para el consumidor, que le permita tomar las decisiones de consumo más adecuadas a sus necesidades, preferencias y posibilidades.
- ✓ *Educación del consumidor*, para que sea plenamente consciente de sus deberes y derechos y haga uso responsable de los servicios de telecomunicaciones. Por uso responsable se entiende que el consumidor conoce el servicio, su costo y los compromisos adquiridos en el contrato.
- ✓ *Investigación*, con el fin de comprender las necesidades de los usuarios, descubrir los problemas que enfrentan y evaluar el impacto de las medidas de regulación.

Relación con otras Instituciones

En el Perú existen otras instituciones públicas y privadas vinculadas con la protección de los derechos de los consumidores. Osiptel es consciente de la necesidad de complementar acciones y no duplicar funciones, razón por la cual se centra en aquellos campos en donde puede ejercer las ventajas de su especialización.

El marco jurídico de protección del usuario debe fomentar el pleno ejercicio de sus derechos para exigir servicios de calidad.

El Indecopi es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley de Protección de los Consumidores (D. Leg. 716) para los productos y servicios ofrecidos en el mercado. Sin embargo, en materia de telecomunicaciones, la labor de protección a los usuarios la ejerce Osiptel, con excepción de la publicidad, que es competencia del Indecopi y se regula por normas específicas (D. Leg. 691).

Por otro lado, de acuerdo a la Constitución de 1993, el Estado se encuentra comprometido con la defensa del interés de consumidores y usuarios. Esta labor se ejerce a través de la Defensoría del Pueblo. El ente regulador en el mercado de telecomunicaciones se encarga de incorporar principios de protección al usuario en el marco legal y supervisar que se cumplan en la práctica. Sin embargo, una vez establecidas las reglas de juego, el regulador no puede tomar parte por uno de los agentes del mercado. Los entes reguladores representan el interés del Estado en la promoción de la inversión privada, en la regulación de la competencia y en la protección de los consumidores (Resolución Defensorial 051-97/DP⁹).



La Defensoría del Pueblo, por su parte, ejerce la función supervisora a través de la representación del habitante mismo ante las empresas y entes reguladores, para garantizarle el respeto a sus derechos como usuario de servicios públicos.

En este sentido, la Defensoría tiene la facultad de supervisar la labor de Osiptel y de las compañías de servicios públicos.

Las Asociaciones de Consumidores, por su parte, se han creado para representar la posición de los usuarios y defenderlos de cualquier irregularidad que se cometa en su perjuicio. Por ello, pueden tramitar reclamos cuando el abonado así lo solicite.

La responsabilidad de Osiptel respecto a las Asociaciones de Consumidores se vincula al ejercicio de dos derechos fundamentales del usuario: ser escuchado, y recibir información suficiente para tomar una decisión en la adquisición y uso de los servicios.

En relación con el primer derecho, el Consejo Directivo del Osiptel incluye entre sus miembros a un representante de los usuarios, elegido por las asociaciones de usuarios registradas en el Indecopi, con el fin de conocer las opiniones de los abonados sobre las medidas de política del sector.

En torno al segundo, es responsabilidad de Osiptel, debido a la reconocida ventaja de su especialización, difundir información oportuna y certera a las asociaciones de consumidores; de esta manera, contribuye a su fortalecimiento. Es un hecho importante en la medida que estas asociaciones constituyen, a su vez, medios de información para los usuarios.

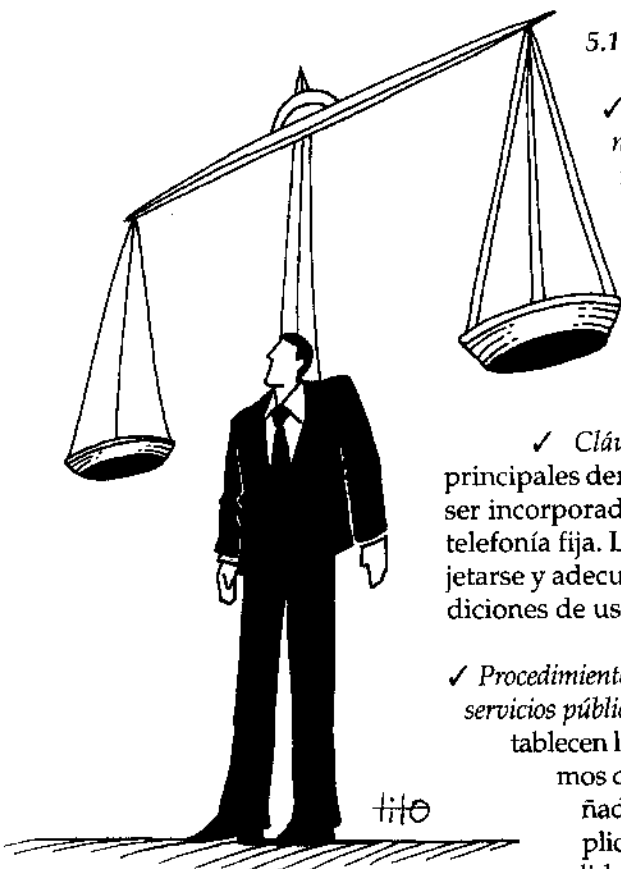
Pero la labor de información de Osiptel no sólo se limita a las Asociaciones de Consumidores, sino a los usuarios en general. Por este motivo, se identifica organizaciones de la sociedad civil y se coordina con ellas para que puedan servir como canales de difusión.



Acciones Implementadas por Osiptel

En una primera etapa, la labor de Osiptel en materia de protección de los usuarios se centró sobre todo en la consolidación del marco normativo que contempla los derechos de los usuarios, y en el establecimiento de mecanismos para hacer cumplir las normas. El objetivo fue introducir la «cultura del derecho» como principio en la adquisición y el uso de los servicios de telecomunicaciones.

En la actualidad, el marco jurídico se encuentra bastante avanzado y existen nuevos retos. La apertura del mercado brindará mayores oportunidades de elección para los usuarios, pero al mismo tiempo exigirá que se encuentren mejor informados. Por ello, en esta segunda etapa, Osiptel considera que la prioridad en su relación con los usuarios debe ser la difusión de información y la educación del consumidor. A continuación, algunas de las acciones implementadas por Osiptel.



5.1. Marco normativo

- ✓ *Proyecto de condiciones de uso para el servicio de telefonía fija*¹⁰. Se ha publicado un proyecto para determinar las condiciones de uso que rigen las relaciones jurídicas entre empresas operadoras y usuarios, aunque estas relaciones no sean contractuales y los usuarios no sean necesariamente los abonados. En este proyecto, se contempla los principales derechos y obligaciones en el uso del servicio, tanto de las empresas como de los usuarios.
- ✓ *Cláusulas Generales de Contratación*¹¹. Establecen los principales derechos y obligaciones de los abonados, que deben ser incorporados en todos los contratos del servicio público de telefonía fija. Las cláusulas generales de contratación deben sujetarse y adecuarse a las disposiciones contempladas en las condiciones de uso del servicio.
- ✓ *Procedimiento para la atención de reclamos en las empresas que ofrecen servicios públicos de telecomunicaciones*¹². Estos procedimientos establecen la primera y segunda instancia del proceso de reclamos dentro de las empresas operadoras, y han sido diseñados tomando en cuenta principios de celeridad, simplicidad, transparencia, no discriminación, responsabilidad y gratuidad. La tercera instancia (sólo para reclamos de facturación), se encuentra a cargo del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios¹³.

CUADRO 3

PROYECTO DE CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA FUA

- La empresa operadora debe llevar un registro de solicitudes para la instalación de líneas telefónicas, que deberán ser atendidas en forma cronológica.
- Al momento de la instalación, el abonado recibirá un «documento de aceptación» que consigna los datos de la persona que realizó la instalación y la conformidad del abonado o usuario.
- El abonado deberá recibir una copia del contrato, cuya duración será indefinida, salvo que el contrato establezca un período determinado.
- Es responsabilidad de las empresas operadoras proveer, mantener y proteger la línea y la infraestructura de la planta externa hasta el block de conexión. Esto implica que las empresas exonerarán a los abonados del pago del tráfico cursado mediante prácticas ilícitas de terceros sobre la red pública.
- El contrato deberá especificar la opción del abonado respecto a la adquisición, instalación de terminales y mantenimiento de terminales, así como a la contratación de servicios suplementarios y bloqueo del servicio de larga distancia internacional.
- Las empresas operadoras no podrán condicionar la prestación del servicio telefónico a la instalación, mantenimiento o adquisición de equipos de los que sean proveedoras.
- Por razones de orden técnico, la empresa podrá modificar los números, claves o códigos asignados a cada abonado, informando con una anticipación de 30 días calendario. La empresa está obligada a informar sobre el nuevo número a través del sistema de grabadora durante un plazo mínimo de 45 días calendario.
- La empresa deberá enviar el recibo mensual al domicilio del abonado antes de la fecha de vencimiento. El abonado dispondrá de un plazo adicional de 8 días para cancelarlo sin cobro de intereses o recargos.
- En caso que las llamadas de larga distancia se facturen a destiempo, deberá hacerse en recibo aparte, en forma detallada y con un plazo de 90 días calendario para su pago.
- Las empresas operadoras no pueden condicionar la atención del reclamo al pago de ningún concepto materia del reclamo.
- El abonado o usuario puede solicitar a la empresa facturación detallada de llamadas locales, sujeto a una tarifa cuyo límite será fijado por Osiptel.
- Al momento del contrato, el bloqueo/desbloqueo de los servicios de larga distancia internacional y serie 808 serán dispuestos en forma gratuita. Cualquier modificación posterior, se hará a cambio de una tarifa, cuyo límite será establecido por Osiptel. Cuando se solicitan juntos el bloqueo/desbloqueo de larga distancia internacional y serie 808, se cobrará un solo pago.
- Los usuarios podrán solicitar la suspensión total del servicio por un plazo máximo de 6 meses al año, consecutivos o no. Mientras dure la suspensión, el usuario pagará el 80% de la renta básica mensual.
- La empresa puede suspender el servicio pasados 15 días hábiles de la fecha de vencimiento del recibo si éste no ha sido pagado. Una vez cancelado el recibo, la empresa deberá reconectar el servicio dentro de los dos días hábiles, cobrando un cargo por reconexión. Si transcurren 30 días calendario sin que el usuario cancele el recibo, después de suspendido el servicio, la empresa puede proceder al corte, previo aviso escrito con anticipación de 15 días. La reinstalación del servicio cortado está sujeta al pago de la deuda pendiente, el interés moratorio y el cargo de reinstalación.
- El abonado o usuario tiene la obligación de utilizar debidamente el servicio telefónico y en ningún caso podrá efectuar directamente, o a través de terceros, ningún cambio, modificación o alteración en las instalaciones de la empresa.
- Se prohíbe a los abonados o usuarios la realización de prácticas que desconozcan los derechos asignados a los operadores de servicios de larga distancia nacional e internacional.
- El contrato puede terminarse por decisión del abonado (comunicada por escrito con 30 días de anticipación) o por la empresa en caso de mora, incumplimiento de las normas, fallecimiento del abonado o declaración de insolvencia del abonado.

- ✓ *Procedimiento de reclamos por calidad*¹⁴. La intención es contar con un procedimiento especial, distinto, más breve y expeditivo para los reclamos por avería o calidad del servicio, ya que se requiere soluciones rápidas y eficaces. Este procedimiento no sólo incluye telefonía fija, sino cualquier servicio público fijo o teleservicios y servicios de valor añadido. Se entiende por «calidad» no sólo el aspecto técnico, sino también el incumplimiento de la empresa de la obligación de informar a los usuarios acerca del servicio, o sobre el estado de los reportes y los reclamos de calidad. A diferencia de los reclamos por facturación, los de calidad sólo incluyen dos instancias: la primera ante la empresa operadora y la segunda ante el Tribunal¹⁵. Ambos procedimientos han sido normados mediante directivas procesales. El objetivo es que la intervención reguladora del Estado se limite a establecer un marco general y que sean las propias operadoras las que manejen sus procedimientos internos de atención de reclamos.
- ✓ *Condiciones de uso para las series 80C*¹⁶. Determinan, entre otros derechos, el bloqueo automático para los «servicios de información especial» de la serie 808 y el desbloqueo a solicitud del abonado.

5.2. Administración de justicia

Las propias empresas operadoras son las que deben procesar en primer lugar los reclamos de los usuarios. La intervención de Osiptel se justifica sólo en la medida en que se hubiesen agotado las posibilidades de una solución favorable al interior de las empresas.

El Tribunal es el encargado de resolver en última instancia administrativa los reclamos de los usuarios y, en tal sentido, posee autonomía funcional.

Para este fin, se ha conformado el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Tribunal)¹⁷. Interviene en los supuestos de revisión de los reclamos denegados por la segunda instancia, quejas o apelaciones contra las resoluciones de las instancias administrativas de las empresas; y apelaciones contra las decisiones en primera instancia cuando se trata de reclamos por problemas de calidad.

El Tribunal, por tanto, es el único órgano encargado de resolver en última instancia administrativa los reclamos de los usuarios y, en tal sentido, posee autonomía funcional. A punto tal que es legalmente imposible que ningún órgano de Osiptel revise su actuación o las decisiones que adopte.

El Tribunal está conformado por dos salas de tres vocales cada una; los vocales son designados por el Consejo Directivo de Osiptel. Asimismo, se cuenta con una secretaría técnica, que sirve de enlace con Osiptel para brindar soporte técnico especializado y establecer las condiciones administrativas mínimas para el funcionamiento fluido de las actividades jurisdiccionales del Tribunal.

La tarea de educación es diferente a la de orientación, pues es de naturaleza proactiva y no se limita a responder consultas de los usuarios. Además se dirige a grupos-objetivo específicos, que puedan cumplir con el principio del efecto multiplicador; esto es, capacitar a miembros de instituciones o agrupaciones que puedan, a su vez, convertirse en capacitadores de los usuarios, tales como gobiernos locales, colegios profesionales, docentes universitarios, representantes de entidades de defensa del consumidor y agrupaciones civiles, entre otros.

En agosto de 1997, Osiptel inició una primera experiencia piloto de educación a los usuarios, a través de los seminarios «Las Nuevas Relaciones Estado-Usuarios en el Mercado de las Telecomunicaciones», en las cuales

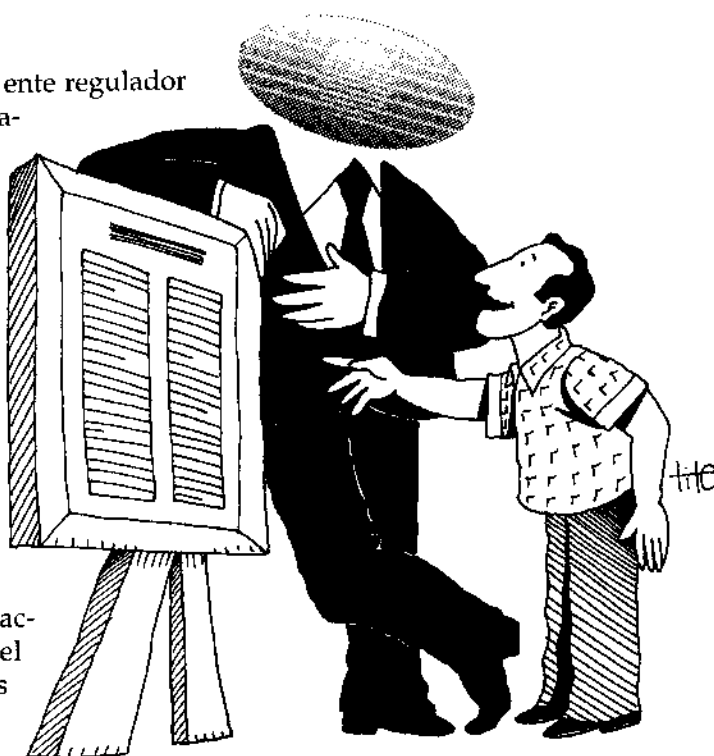
Para 1998, se proyecta aprobar las condiciones de uso para telefonía fija, elaborar las de telefonía móvil y el proyecto para la televisión por cable.

participaron el Indecopi y las Asociaciones de Usuarios. Los eventos fueron financiados por el Proyecto de Análisis, Planeamiento y Ejecución de Políticas (PAPI, Convenio Usaid-Gobierno Peruano) y comprendieron la realización de seminarios dirigidos a líderes, en cinco ciudades: Cusco, Huancayo, Iquitos, Piura y Tacna. En total se reunieron 1,001 participantes. Por otro lado, se efectuaron reuniones con representantes de los gobiernos locales en las cinco ciudades mencionadas, además de Lima, en los conos norte y sur. Estos eventos lograron convocar a 127 personas.

6. Proyectos y Perspectivas

La nueva estructura orgánica del ente regulador permitirá unificar los esfuerzos dedicados a tomar medidas en favor de los usuarios, ampliar su cobertura y establecer acciones dentro de un marco coherente definido como política global para la protección a los usuarios.

La rápida expansión de los servicios de telecomunicaciones y su penetración hacia nuevos segmentos poblacionales ha determinado cambios significativos en el mercado. A esto se suma la labor del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel), cuyo principio de acceso universal permitirá ampliar el número de centros poblados rurales que disponen de acceso al servicio telefónico.



Además, con el fin de identificar las necesidades de información de estos nuevos usuarios, así como de los usuarios potenciales, se ha iniciado investigaciones para definir los indicadores del grado de satisfacción del consumidor, analizar el impacto de las medidas reguladoras en los usuarios y evaluar el contenido que es necesario que ofrezcan los cursos de capacitación.

En el área normativa, Osiptel ha emitido disposiciones que consolidan los derechos y las obligaciones de los usuarios frente a las empresas operadoras. Sin embargo, resta aún avanzar en las condiciones de uso de los principales servicios. Para 1998, se proyecta la aprobación de las mismas para telefonía fija, así como la elaboración de las condiciones de uso de telefonía móvil y el proyecto para televisión por cable.

En administración de justicia, se tiene en proyecto la elaboración y publicación de los lineamientos del Tribunal para la solución de reclamos, que permitirá establecer los criterios para la resolución eficiente y consistente de los casos. Asimismo, se encuentra en evaluación el fortalecimiento de la Secretaría Técnica del Tribunal, que implica su reorganización estructural para brindar mayor agilidad a la resolución de los casos, y la implementación de un sistema automatizado para el monitoreo de expedientes y procesamiento de casos.

En el área de difusión de información, el objetivo es ampliar la cobertura a provincias.

En el área de difusión de información, el objetivo es ampliar la cobertura a provincias. Actualmente el porcentaje de consultas provenientes de lugares fuera del departamento de Lima es muy reducido. Se proyecta que el Sistema de Atención y Orientación (SAO) se dedique a atender consultas personales o escritas, que requieren mayor elaboración, recibiendo consultas telefónicas sólo en casos excepcionales.

Para las consultas telefónicas se planea establecer un centro de llamadas o servicio de operadoras que usará la serie 801, de cobro compartido, que permitirá atender a los usuarios de servicios públicos de Lima y provincias a través de llamadas que, para todos, tendrán el costo de una llamada local.

Este servicio será un primer canal de comunicación de cobertura nacional, y será acompañado de una campaña masiva de información que apuntará a forjar el concepto de «usuario responsable».

Se tiene también en proyecto la elaboración y difusión de material informativo como cartillas, afiches y folletería, que se distribuirá en base a la elaboración de un directorio de asociaciones de consumidores y otras organizaciones, a nivel nacional.

En el área de educación al consumidor, se ha fijado como un primer objetivo la identificación de agrupaciones civiles que puedan servir de canales de información hacia los usuarios. Se intenta así establecer una coordinación permanente y de amplia cobertura, orientada a las necesidades específicas de cada grupo de consumidores.

La mayor difusión de los derechos de los usuarios ha determinado un aumento significativo en el número de reclamos presentados al Tribunal. Estos alcanzaron en 1997 un total de 3,633 recursos de revisión y 640 recursos de queja.

Los procedimientos contemplan la posibilidad de la conciliación entre la empresa operadora y el usuario, en cualquier momento previo a la notificación de la resolución final. Así, en 1997, más del 25% de los recursos de revisión resueltos por el Tribunal concluyó en conciliación; el 33% fue declarado procedente; el 23%, improcedente; y el 6%, parcialmente procedente.

En cuanto al tipo de reclamos, el 51% de los recursos elevados al Tribunal corresponde a problemas de facturación del servicio local medido, 16% a llamadas eróticas y 15% a comunicaciones de larga distancia internacional.

CUADRO 4
RECURSOS DE REVISIÓN

Fundado/Procedente	826	34.6%
Infundado/Improcedente	618	25.9%
Parcialmente fundado	199	8.3%
Conciliación	461	19.3%
Allanamiento	45	1.9%
Rechazado	148	6.2%
Otros	91	3.8%

CUADRO 5
RECURSOS DE QUEJA

Fundado	242	39.8%
Infundado	198	32.6%
Improcedente	48	7.9%
Allanamiento	68	11.2%
Otros	52	8.5%

5.3. Difusión de información

Osiptel difunde información a los usuarios a través de notas de prensa, campañas en medios de prensa referidas a alguna medida reguladora en particular, publicaciones especializadas y el Sistema de Atención y Orientación (SAO) a los usuarios. Estas acciones han permitido que el nivel de recordación pública de Osiptel aumente desde menos de 10% a fines de 1996 a 45,6% en 1997.

El Sistema de Atención y Orientación (SAO) atiende consultas de los usuarios, quienes pueden formularlas en forma escrita, telefónica o perso-

nal. El objetivo 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 la intervención directa del Estado.

Entre 1995 y 1997, el SAO atendió un promedio de 24 mil consultas. En 1997, fueron cerca de 9 mil, de las cuales el 49% se atendió por vía telefónica, el 38% fueron personales y el 12% por escrito. En comparación con 1996, aumentaron las consultas por escrito en aproximadamente 35%, se mantuvo el número de consultas personales y disminuyeron las telefónicas en alrededor de 37%.

El SAO busca responder a requerimientos de información específicos, que muchas veces exigen un trato personal con los usuarios. Sin embargo, para ampliar la cobertura de los mecanismos de difusión de información, Osiptel se encuentra desarrollando proyectos de comunicación masiva.

En enero de 1998, se inició el programa radial «Osiptel responde»,¹⁸ mediante el cual los usuarios pueden informarse sobre los principales temas en materia de telecomunicaciones y tienen la oportunidad de formular consultas telefónicas a los funcionarios del ente regulador. Por otro lado, Osiptel publica un boletín bimestral denominado *Usuarios Telecom*, donde se aconseja sobre el uso de los servicios y se informa a los usuarios sobre sus derechos.

5.4. Educación

Dada la complejidad de los servicios de telecomunicaciones y su gran expansión, Osiptel considera entre sus responsabilidades fundamentales educar al usuario sobre la naturaleza y características de los servicios ofrecidos en el mercado, la forma responsable de usarlos y el marco legal que ampara sus derechos como usuarios.

CUADRO 6
LAS NUEVAS RELACIONES ESTADO - USUARIOS EN EL
MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cusco	272	15
Huancayo	182	31
Iquitos	159	11
Piura	178	8
Tacna	210	9
Lima Cono Norte	--	23
Lima Cono Sur	--	30
TOTAL	1,001	127

Estas organizaciones servirán más adelante como capacitadores directos de los usuarios, recibiendo de Osiptel toda la información necesaria para que puedan cumplir sus labores de orientación y defensa. Para 1998, se espera realizar tres cursos de capacitación para orientadores en Lima, la región norte y la región sur. ♦

NOTAS

¹ La función de bienestar social abarca al bienestar de todos los agentes del mercado, asignándoles una ponderación de acuerdo a criterios de valoración social. Es decir, comprende tanto los beneficios de productores y distribuidores como el excedente del consumidor. Este último es una aproximación al bienestar del consumidor, considerando la valoración que este asigna a los bienes o servicios que consume.

² Recientemente, se ha unificado la dependencia funcional de las diferentes agencias. Antes, el regulador de Saneamiento dependía del Ministerio de la Presidencia, el regulador de electricidad no existía como tal, y la Comisión encargada de fijar las tarifas eléctricas dependía del Ministerio respectivo.

³ Artículo 4 del Reglamento del Osiptel (4 de agosto de 1994).

⁴ Artículo 8 de la Ley 26285 y artículo 6, inciso (f) (i) del Reglamento del Osiptel.

⁵ Artículo 6, inciso (i) del Reglamento del Osiptel y artículo 61 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.

⁶ Artículos 74 y 77, inciso 3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (TUO, 6 de mayo de 1993)

⁷ Artículo 74 del TUO, artículo 8 inciso (d) de la Ley 26285 y artículo 16 del Reglamento del OSIPTEL.

⁸ El abonado es aquel que suscribe el contrato con la empresa proveedora. Sin embargo, en los servicios de telefonía fija existen muchos casos en los que es otra persona quien utiliza o disfruta del servicio. Por ejemplo, un inquilino puede usar el teléfono que se encuentra a nombre del dueño de la vivienda, sin embargo, tiene derecho a interponer un reclamo por ser «usuario» del servicio.

⁹ Resolución Defensorial 051-97/DP, artículo Tercero de los Considerandos. El Peruano, 15 de octubre de 1997.

¹⁰ Resolución de Presidencia No 096-97-PD/OSIPTEL, El Peruano, 31 de diciembre de 1997.

¹¹ Resolución del Consejo Directivo No 007-97-CD/OSIPTEL. El Peruano, 15 de abril de 1997.

¹² Resolución del Consejo Directivo No 007-94-CD/OSIPTEL. EL Peruano, 15 de noviembre de 1994.

¹³ En el acápite 5.2, donde se describen las funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios (Trasu).

¹⁴ Resolución de la Presidencia, No 036-PD/Os iptel, El Peruano, 25 de julio de 1997.

¹⁵ Ver nota 19.

¹⁶ Resolución de Presidencia No 043-PD/96, El Peruano, 7 de setiembre de 1996 y Resolución del Consejo Directivo No 006-CD/97, El Peruano, 12 de marzo de 1997.

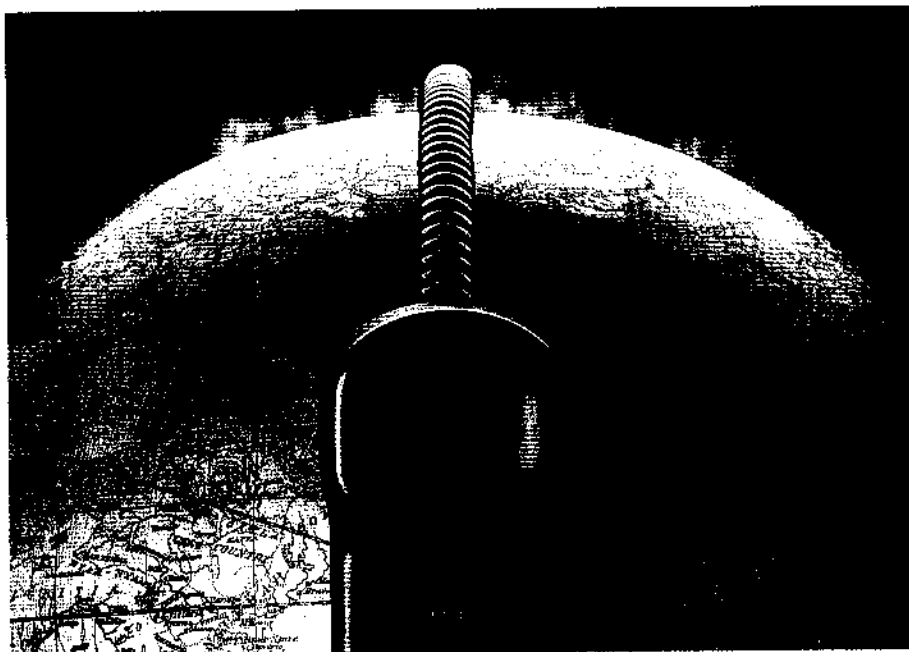
¹⁷ Ver Reglamento para la Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante el Osiptel, Resolución del Consejo Directivo No 032-97-CD/Os iptel. El Peruano, 31 de diciembre de 1997.

¹⁸ Cadena Peruana de Noticias (CPN), todos los jueves de 11:30 a 12:00 a.m.

SECCION II



1 HITOS INSTITUCIONALES



1 La reestructuración de Osiptel y el nuevo escenario

Como se había previsto, el acelerado desarrollo que experimentaron las telecomunicaciones en el Perú planteó una serie de retos para el cumplimiento efectivo de la misión de Osiptel.

En 1994, Osiptel organizó el conjunto de sus funciones en cuatro unidades de trabajo, que denominó «Áreas Estratégicas de Gestión». Ellas eran: Hacer cumplir los contratos, Promoción de la competencia, Usuarios y Fondo rural.

Cada una de estas áreas fue dotada con objetivos estratégicos, que respectivamente fueron: garantizar la seguridad jurídica, eliminar barreras, forjar una cultura del derecho y lograr una mejor asignación de los recursos.

En el concepto inicial, las cuatro unidades referidas debían contribuir a ejecutar la agenda de la organización sobre la base de un trabajo en alto grado multidisciplinario. En la práctica, tales lineamientos se tradujeron en una estructura claramente orientada a funcionar como unidades de gestión organizadas según capacidades profesionales.

Este enfoque es efectivo en entidades de tamaño pequeño, con pocos temas en agenda y donde es posible tener una alta participación del personal en la toma de decisiones. Así sucedió en Osiptel, donde en un inicio fue un esquema efectivo, pero luego dejó de serlo, conforme se incrementó su nivel

de acción. Entonces, esa estructura inicial tuvo que ser enriquecida con la creación de la Gerencia de Relaciones Institucionales (GRI) –que asumió el denominado Proyecto Especial «Usuarios»– y el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel). En ese momento, también se agregaron, como unidades de apoyo, la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF) y la Secretaría General (SG).

Con tal estructura orgánica, Osiptel funcionó hasta 1996, año en el cual se incorporaron la Gerencia de Supervisión (GS), la Comisión de Concesiones como órgano de línea, y la Gerencia de Auditoría Interna como órgano de apoyo. Hasta esa fecha, tal organización le permitió a Osiptel ejercer con eficiencia sus funciones y potestades, y ejecutar con éxito su agenda crítica en un contexto caracterizado sustancialmente por la supervisión de los contratos de concesión celebrados por el Estado con la ex Entel Perú y la ex Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (CPTSA).

Sin embargo, el nuevo entorno del mercado hizo necesario introducir cambios en la dinámica organizacional de Osiptel. Marcado por la ampliación del mercado, la diversificación de los servicios, el ingreso de nuevos

Tomando como base las Areas Estratégicas de Gestión ya definidas, Osiptel reorganizó su estructura a fines de 1997.

operadores y los avances tecnológicos, el nuevo escenario hizo evidente la necesidad de pasar de un esquema de regulación de un operador con posición de dominio a otro distinto donde se supervisa un mercado inmerso en un gran proceso de cambio y con múltiples e importantes actores en constante interacción.

Para enfrentar este nuevo reto, Osiptel inició, entonces, la revisión de su misión, su agenda y su organización. Si bien el nuevo escenario se había generado por la apertura, en perspectiva el punto fundamental de la agenda institucional era la regulación de la competencia. Vale decir, normas que crearán un ámbito propicio para la apertura del mercado, para el ingreso de nuevos operadores eficientes y, como contraparte, para lograr una relación adecuada entre esos nuevos operadores y sus usuarios.

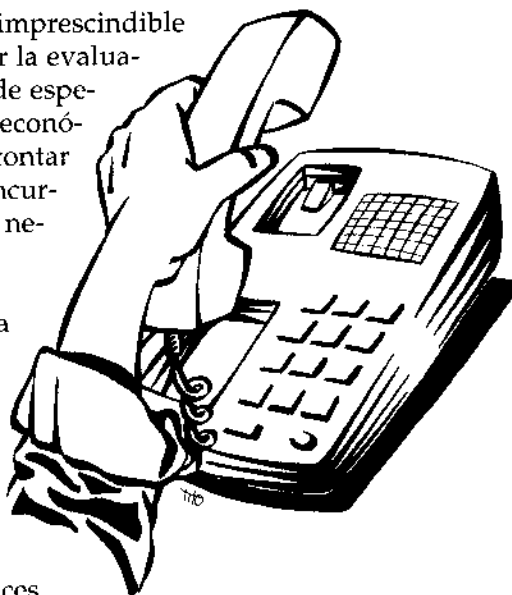
Sobre la base de esta orientación se determinó que la nueva organización debería reemplazar el esquema inicial, de áreas basadas en especialidades profesionales, por otro sustentado en equipos de trabajo altamente interdisciplinarios que contribuyan a ejecutar la agenda institucional.

Tomando como base las Areas Estratégicas de Gestión ya definidas, Osiptel reorganizó su estructura a fines de 1997. Así, sobre las áreas existentes, organizó la Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico (GPR), la Gerencia de Usuarios (GUS), la Gerencia de Relaciones Empresariales (GRE) y la Gerencia de Fiscalización (GFS). Se mantuvo en la estructura la Secretaría General (SG) –en cuyo interior se creó el Area de Relaciones Internacionales–, la Gerencia Legal (GL), la Gerencia de Admi-

nistración y Finanzas (GAF) y el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel), este último en la categoría de gerencia.

El carácter interdisciplinario de las gerencias era imprescindible por dos razones: primero, porque se debe privilegiar la evaluación integral de los temas y poseer una sólida base de especialización en los aspectos de tecnologías y estudios económicos. Y en segundo término, por la necesidad de contar con una estructura que responda con eficacia a la incursión masiva de nuevos usuarios en el mercado y las necesidades de regulación que ello implica.

Dotado de una estructura orgánica preparada para asumir los retos del entorno, Osiptel inició su nueva etapa de actividades institucionales el primer día de diciembre de 1997. A la fecha de cierre de esta memoria, los avances logrados en materia normativa, de fiscalización y de desarrollo concreto de proyectos de expansión de la telefonía en el ámbito rural fueron las primeras, pero evidentes, muestras del acierto de su adopción. Lo comprueban también los avances conseguidos en un aspecto clave para el desarrollo del mercado: la relación de los usuarios con las empresas.



1.1. *La nueva estructura*

Tras los cambios realizados, las funciones de los órganos directivos, de apoyo y de asesoría han quedado asignadas tal como se describe en las líneas siguientes.

Consejo Directivo

Es el máximo órgano de Osiptel. Su función es definir las políticas y la dirección del organismo. Está integrado por seis miembros designados por períodos renovables de tres años. El presidente del Consejo Directivo es designado por el presidente de la República y refrendado por el Consejo de Ministros. Cada miembro restante representa a uno de los siguientes organismos: Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción (MTC); Ministerio de Economía y Finanzas; asociaciones de usuarios; empresas concesionarias de servicios portadores; y empresas concesionarias de teleservicios.

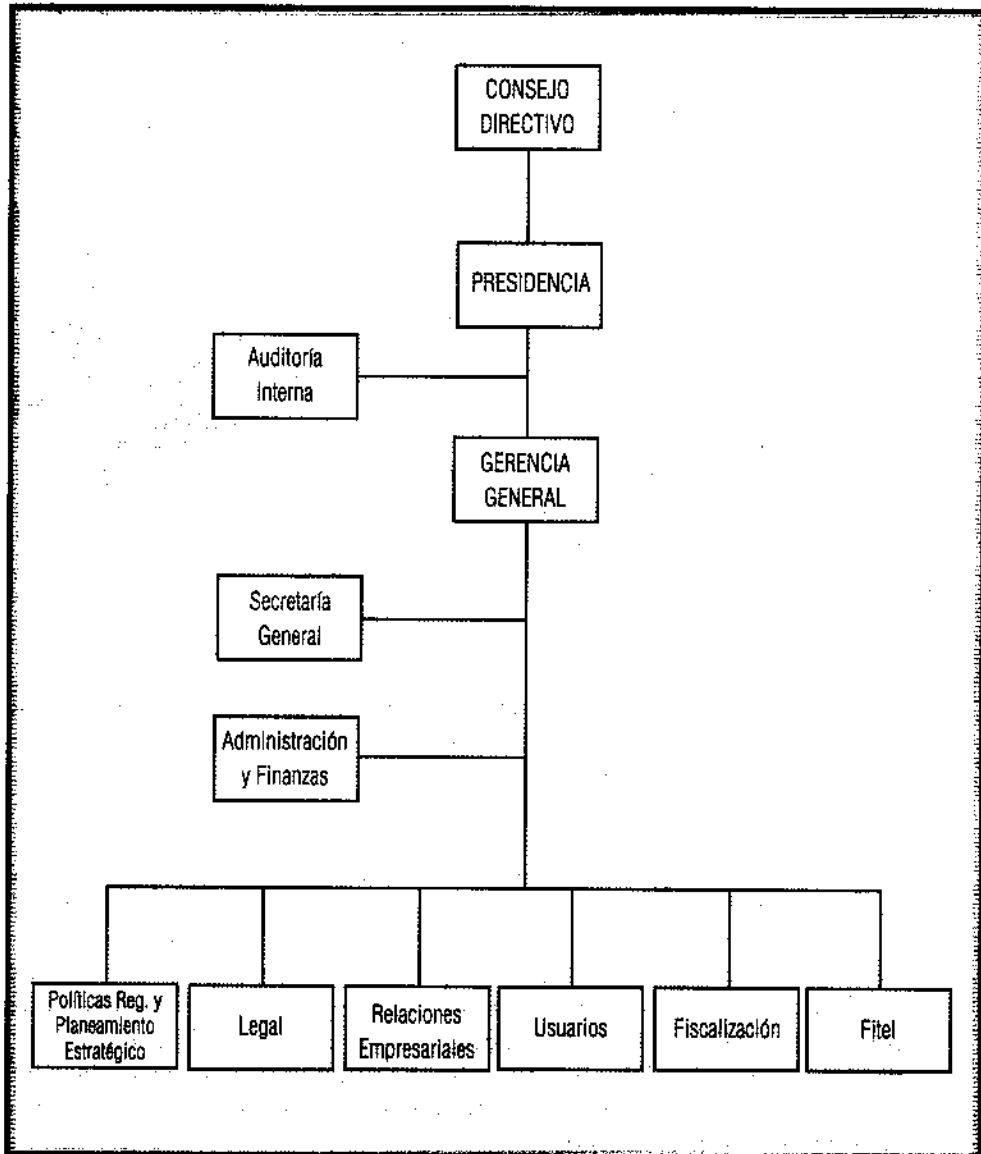
Presidencia

El presidente del Comité Directivo coordina con todas las dependencias. Ejerce funciones ejecutivas, de dirección y de representación de la institución.

Gerencia General

Es el órgano responsable de la marcha administrativa y de la ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo y la Presidencia. Bajo su dirección funcionan las gerencias de línea (Políticas Regulatorias y Planeamiento, Fiscalización, Usuarios, Legal, Relaciones Empresariales, Fitel), los órganos de apoyo (Secretaría General, Administración y Finanzas) y de asesoramiento.

CUADRO 7
**ESTRUCTURA ORGANICA
 DE OSIPTEL**



Secretaría General

Órgano de apoyo que se encarga de la política de información y las relaciones públicas. Coordina los proyectos de sus cinco áreas especializadas: Informática y Sistemas, Información y Comunicaciones, Gestión Documental y Archivo, Relaciones Internacionales y Directorio. La Secretaría General tiene como finalidad apoyar a la Alta Dirección en todas las tareas de administración documentaria, archivo central, administración de los servicios de información, desarrollo de sistemas informáticos, organización y métodos, indicadores de gestión, relaciones internacionales y manejo de la imagen institucional de Osipitel.

Gerencia de Administración y Finanzas

Es un órgano de apoyo a cargo de la gestión administrativa y financiera de Osiptel, mediante las áreas de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Logística y Recursos Humanos.

Gerencia de Políticas Regulatorias y Planeamiento

Se encarga de definir los marcos reguladores necesarios para la operación de los servicios ya establecidos y para el ingreso de los nuevos servicios públicos de telecomunicaciones al mercado. Sus políticas buscan optimizar el uso de recursos escasos (espectro radioeléctrico y numeración) en beneficio del usuario final, con fines de promover la inversión privada y la libre y leal competencia en el sector.

Gerencia de Usuarios

Sus acciones tienen como objetivo que el usuario se encuentre adecuadamente informado, conozca sus derechos y obligaciones respecto a los servicios que contrata y sepa ejercer sus derechos frente a la empresa que provee sus servicios.

Gerencia de Fiscalización

Es la instancia encargada de ejecutar las acciones de fiscalización a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. Sus fines son garantizar el cumplimiento de los compromisos contractuales suscritos, y de las normas, dispositivos y reglamentos establecidos.

**La Secretaría General
es el órgano de apoyo
que se encarga de la
política de información
y las relaciones públicas.**

Gerencia de Relaciones Empresariales

Su responsabilidad es proteger el mercado de las telecomunicaciones de las prácticas restrictivas de la libre y leal competencia. Para ello promueve y estimula el interés de nuevas empresas por el mercado y garantiza la ausencia de obstáculos para su acceso al mercado.

Gerencia Legal

Es el órgano de asesoría jurídica de Osiptel. Sus principales tareas son: brindar opinión legal sobre las decisiones de Osiptel, efectuar el control de calidad de las propuestas regulatorias o normativas puestas en consideración de la Alta Dirección, y asumir la defensa judicial, arbitral o de otra índole que se encuentren entre los objetivos de Osiptel.

Gerencia de Auditoría

Es el órgano de control. Sus funciones son: velar por la protección de los activos y el patrimonio, asegurar la confidencialidad de la información contable y financiera, y controlar que se observen las normas legales y reglamentarias externas e internas.

Fitel

Es la instancia encargada de administrar los recursos del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel) para el desarrollo de los servicios en las áreas rurales y lugares considerados de preferente interés so-

cial. Diseña e implementa esquemas de funcionamiento del Fondo y su utilización eficiente para financiar los servicios de telecomunicaciones.

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

El Trasu está integrado por dos salas de tres vocales cada una, que son designados por el Consejo Directivo de Osiptel sobre la base de una propuesta de 10 personas, presentada por el presidente. Posee una Secretaría Técnica, organismo que le sirve de enlace con la estructura funcional de Osiptel. Sus funciones 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 de su competencia exclusiva.

1.2. Los recursos humanos

En la organización laboran 124 empleados en la actualidad. La distribución del personal según diversas categorías se resume en los siguientes cuadros.

**CUADRO 8
PERSONAL POR EDADES AL 31.03.98**

Hasta 25 años	13	10.5
De 25 a 30 años	38	30.6
De 30 a 40 años	37	29.4
De 40 a 50 años	23	18.3
De 50 a 60 años	10	7.8
Más de 60 años	3	2.4
Total	124	100.0
Promedio de edad (años)	34.7	

**CUADRO 9
PROFESIONES (31.03.98)**

Profesionales en	Nº de personas
Ingeniería	30
Derecho	21
Economía	16
Contabilidad	13
Otras profesiones	6
Técnicos	
Secretarías	20
Técnicos-administrativos	11
Auxiliares	7

**CUADRO 10
GRADOS OBTENIDOS**

Grados obtenidos	Nº de personas
Doctorados	3
Candidatos a doctorados	3
Magister	8
Estudios de maestría	3
Graduados universitarios	54
Egresados universitarios	12
Total	93

**CUADRO 11
MOVIMIENTO DE PERSONAL**

1993 - MARZO 1998

Tipo de Contrato	Dic. 93	Jun. 94	Dic. 94	Jun. 95	Dic. 95	Jun. 96	Dic. 96	Jun. 97	Dic. 97	Mar. 98
Planilla	0	0	0	25	35	36	51	52	51	52
Contratados	16	34	43	36	39	75	66	76	71	67
Service	0	0	0	0	2	4	4	4	4	05
S.N.P.	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Total	16	34	43	61	76	115	121	133	127	125

2. Los Acuerdos Internacionales

2.1. El Perú en la OMC

En 1997 se colocaron hitos trascendentales en el mundo de las telecomunicaciones, especialmente en la definición de un entorno futuro para el funcionamiento de este mercado. Bloques de países, pactos de integración subregionales y acuerdos globales incorporaron y desarrollaron el tema de las telecomunicaciones en sus agendas críticas. Entre ellos, sin embargo, los avances más relevantes fueron los de la Organización Mundial de Comercio (OMC).

La OMC se creó a mediados de 1994, sobre la base del Acuerdo General de Aranceles y Tarifas (GATT, por sus siglas en inglés), tras concluir, en abril de ese año, la denominada Ronda Uruguay.

Este programa de negociaciones fijó las pautas generales definitivas para el desarrollo del comercio mundial de bienes y servicios con miras hacia el próximo milenio. El proceso comprendió a las economías más importantes de los cinco continentes. Y el Perú no fue la excepción.

Miembro pleno del GATT desde décadas atrás, el Perú suscribió a fines de 1994 el Acuerdo General que creó la OMC y suscribió también sus acuerdos específicos. Entre ellos se incluyó el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS), que estableció la necesidad de determinar reglas específicas de comercio en los rubros de banca, transportes y telecomunicaciones. Una vez cumplido este trámite, en el mes de enero de 1995, nuestro país se convirtió en miembro pleno de la Organización Mundial de Comercio.

La OMC se creó a mediados de 1994, sobre la base del Acuerdo General de Aranceles y Tarifas, tras concluir la denominada Ronda Uruguay.

2.2. Los acuerdos en telecomunicaciones

Para las negociaciones, el OMC había conformado ya el denominado Grupo de Negociaciones de Telecomunicaciones Básicas (GNTB), que empezó a operar en mayo de 1994. El objetivo primordial del GNTB era propiciar la negociación de servicios básicos de telecomunicaciones, para lo cual se le había concedido un plazo que vencía el 30 de abril de 1996.



En concreto, se buscaba desarrollar las disposiciones del Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios referidas a las medidas que afectan el acceso y la utilización de las redes y servicios públicos de transporte de telecomunicaciones.

Este primer paso fue más adelante complementado por el denominado Grupo de Telecomunicaciones Básicas (GTB), que se fijó un nuevo plazo que rigió desde el 1 de mayo de 1996 hasta el 15

de febrero de 1997. En esta segunda etapa, el objetivo fue mejorar la calidad de las «ofertas» y aumentar el número de participantes. El medio elegido por el GTB para hacerlo fue la propuesta de un Texto Común de Compromisos Adicionales y un mecanismo denominado IV Protocolo, que fijó condiciones y plazos para la firma de las listas de compromisos específicos sobre telecomunicaciones básicas de los miembros de la OMC.

2.3. Compromisos específicos

El Perú aceptó el Protocolo y ratificó en abril de 1997 su lista de compromisos específicos en servicios básicos de telecomunicaciones. Al 30 de noviembre, 50 miembros de la OMC hicieron lo mismo. En reunión extraordinaria, en enero de 1998 el Consejo de Comercio de Servicios fijó el 5 de febrero de 1998 como fecha de entrada en vigor del IV Protocolo AGCS sobre telecomunicaciones básicas.

La oportunidad para que el Perú suscriba tales acuerdos fue más que propicia. Desde 1994, en la práctica, y desde un año antes como marco legislativo, en el país se habían definido ya las condiciones bajo las cuales operaría el mercado de telecomunicaciones futuro.

Desde entonces, la situación era clara: a excepción de los servicios de telefonía básica local, de larga distancia nacional e internacional, ningún otro servicio ni segmento de mercado operaría bajo condiciones restrictivas para la competencia.

El notable avance del Perú en la definición del marco normativo de esas condiciones permitió que su ingreso a la OMC y la presentación de su lista de compromisos específicos sobre telecomunicaciones se produjera conservando su *status quo* jurídico. Vale decir, sin que fuera necesario modificar o revisar norma alguna.

Los servicios de valor agregado en el ámbito de las telecomunicaciones del país funcionaban bajo reglas de mercado plenamente abierto y en competencia desde 1993. Por ello, fueron la base de la oferta de servicios de telecomunicaciones que el Perú presentó en la Ronda Uruguay.

De esta forma, la lista de compromisos específicos en servicios básicos de telefonía se presentó como complementaria a la lista de compromisos específicos de servicios de valor añadido de 1994 (el expediente quedó inscrito en abril de 1997 con el código GATS/SC/69/Suppl.1).

La suscripción de la lista de compromisos específicos fue complementada con la firma de un Documento de Referencia. Este es un glosario que homogeneiza las definiciones de términos referidos a servicios, garantías y facilidades en el sector y establece pautas comunes para la óptima operación del mercado en los países suscriptores de los acuerdos específicos.

La integración plena del Perú a los acuerdos coloca al país en igualdad de condiciones con otras naciones como destino de inversión en telecomunicaciones. Su presencia con listas de compromisos y su confirmación como miembro pleno de la OMC le permite ubicarse en la misma línea de referencias para la inversión en la que se sitúan diversos países del mundo.

CUADRO 12

COMPROMISOS ASUMIDOS EN EL MARCO DE LA OMC

En el caso del Perú, la lista de compromisos específicos comprende el suministro transfronterizo, el consumo en el extranjero, la presencia comercial y la presencia de personas físicas, que se detallan a continuación:

- ✓ Los servicios de telefonía fija serán brindados en condiciones de exclusividad hasta junio de 1999.
- ✓ No existe ninguna limitación al acceso a los mercados, excepto la oferta de servicios telefónicos para intentos de llamadas en el país con el fin de obtener una llamada de retorno con tono de invitación a discar de redes provenientes de una red básica de telecomunicaciones única fuera del territorio nacional.
- ✓ Está prohibida la interconexión de servicios privados entre sí.
- ✓ El número de concesionarios de un determinado servicio se podrá restringir por razones técnicas.
- ✓ No hay ningún límite para la prestación del servicio en áreas de concesión local.
- ✓ La prestación del servicio para las comunicaciones de larga distancia nacional e internacional estará obligada a utilizar los servicios portadores otorgados en exclusividad hasta junio de 1999.
- ✓ El servicio de alquiler de circuitos privados de larga distancia se considera como una modalidad de explotación de los servicios portadores.
- ✓ Hasta junio de 1999 no se autorizará a quienes establezcan o hayan establecido un servicio privado a: (i) utilizar líneas o circuitos para la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo el transporte de señales y la reventa de capacidad a terceras personas; (ii) interconectar tales líneas o circuitos arrendados a la red pública de telecomunicaciones.
- ✓ Además del servicio de telefonía, las condiciones señaladas comprenden también a los servicios de transmisión de datos con conmutación de paquetes, servicios de transmisión de datos con conmutación de circuitos, servicios de télex, servicios de alquiler de circuitos privados y otros. Entre éstos se incluyen servicios analógicos/digitales, móviles/celulares, de comunicaciones personales, de buscapersonas, de datos móviles y troncalizados.

3. Transferencia de Atribuciones

La acelerada reestructuración que experimentó el mercado de las telecomunicaciones en el país obligó a rediseñar los aspectos operativos para la entrega de concesiones en el sector. Hasta febrero de 1996, la política de concesiones era administrada por el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción. Pero con el objetivo de determinar mecanismos acordes con las nuevas exigencias del mercado, el Ejecutivo decidió encomendar esa labor a Osiptel.

La definición de una política clara de concesiones era clave en el nuevo marco de apertura que había comenzado a regir en el mercado de telecomunicaciones. Una concesión es la autorización para que un operador ingrese a un determinado mercado. Por ello, una política eficiente de entrega de esas autorizaciones es tan trascendente que de ella depende el desarrollo pleno de un mercado o, de lo contrario, la generación de distorsiones que lo atrofiarán en perjuicio de los consumidores.

Con esa perspectiva, Osiptel asumió la facultad de entregar o cancelar autorizaciones, permisos y licencias para los servicios públicos de telecomunicaciones, además de actualizar el registro de las empresas que brindan servicios de valor añadido.

Asimismo, asumió la administración del espectro radioeléctrico –siempre con relación a los servicios públicos– y en coordinación con la Dirección General de Transportes del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción realizó las actividades necesarias para contar con un nuevo Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).

3.1. Concesiones

En el área de concesiones, Osiptel recibió del Ministerio un número considerable de solicitudes en trámite hasta ese momento. A partir de entonces, inició la revisión de los expedientes y, de modo paralelo, aprobó el nuevo diseño de los procedimientos para la entrega de las concesiones y demás títulos conexos.

El resultado del proceso fue la agilización del trámite para la entrega de concesiones. Adicionalmente, estableció mecanismos de relación con los inversionistas, con el objeto de determinar sus necesidades y problemas, conocer sus preocupaciones y descubrir y eliminar las trabas que impedían su incursión en el mercado peruano. En suma, el resultado fue la modificación de la metodología de trabajo, en la que pasó a destacar el contacto con las empresas y la recepción de información.

Osiptel recibió en 1996 los encargos de rediseñar los aspectos operativos para la entrega de concesiones y la administración del espectro radioeléctrico.

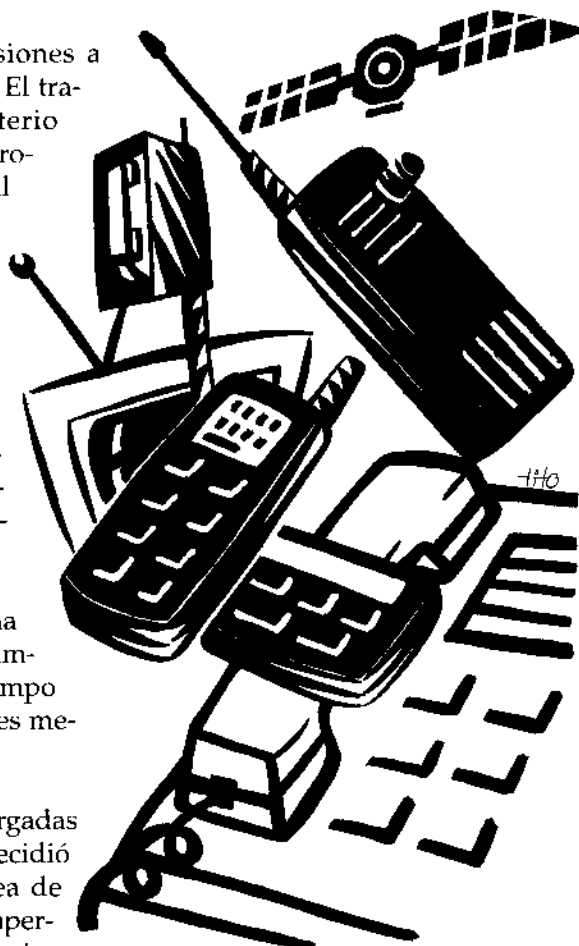
Para cumplir con el objetivo fundamental de otorgar de concesiones en el menor plazo, Osiptel creó un área de concesiones encargada de evaluar cada una de las solicitudes. Los resultados eran remitidos al Comité de Concesiones, que finalmente decidía la aprobación o negación de las autorizaciones. Luego de esta aprobación, el siguiente paso era la emisión de una resolución por parte del presidente de Osiptel por la cual se otorgaba formalmente la concesión a las empresas solicitantes. Osiptel suscribía a nombre del Estado los contratos aprobados.

El encargo de la entrega de concesiones a Osiptel concluyó el 7 de marzo de 1997. El trabajo realizado permitió que el Ministerio reasumiera esa función contando con procedimientos más dinámicos, orientados al desarrollo del mercado y a facilitar el ingreso de nuevos inversionistas.

En esta dirección, si bien uno de los logros más importantes fue la reducción de los períodos de tiempo para la entrega de las concesiones, otro avance igualmente trascendente fue contar con los procedimientos escritos aprobados por la mayor instancia del órgano regulador (Consejo Directivo).

Originalmente, la aprobación de una concesión duraba hasta dos años. Con la simplificación de los procedimientos, el tiempo de espera se redujo a un promedio de tres meses como máximo.

Luego de reasumir las facultades encargadas a Osiptel, el Ministerio de Transportes decidió mantener el esquema funcional del área de concesiones diseñado por el organismo supervisor, aunque a cargo de una unidad especializada en esa materia, que es la que hoy opera.



3.2. Plan Nacional de Atribución de Frecuencias

El espectro radioeléctrico bien puede ser graficado como una autopista por cuyos carriles circulan las ondas que transportan las más diversas señales utilizadas para las telecomunicaciones. Es claro entonces que la eficiente utilización de la autopista depende de cómo se ordenen los carriles y el tráfico en ellos.

El tamaño del espectro radioeléctrico –vale decir, de la autopista– no es ilimitado. Por el contrario, es un recurso limitado y en algunas circunstancias escaso. Es, por consiguiente, considerado un recurso inalienable de la nación y, por tanto, de obligada administración estatal.

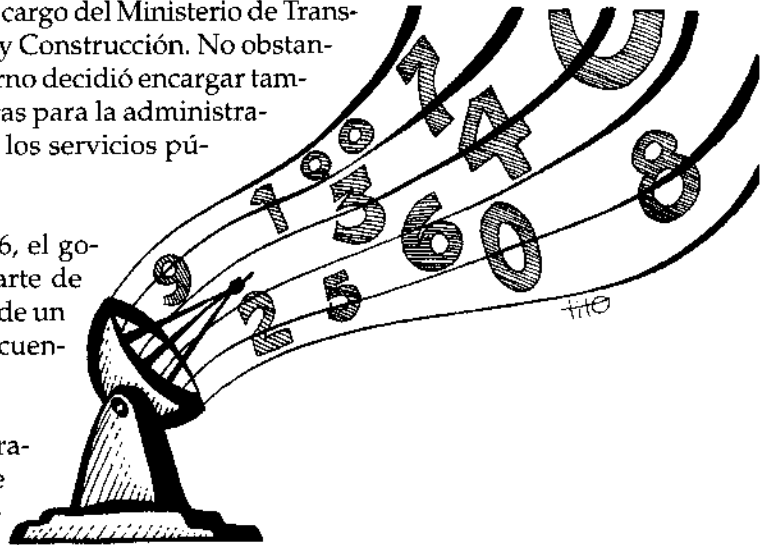
CUADRO 13
CONCESIONES

BIP del Norte S.A.	B	025-96-PD	
ELKA Comunicaciones S.R.Ltda.	B	011-96-PD	
Serv. Generales LUSITANIA E.I.R.L.	B	027-96-PD	
MERCURIO Comunicaciones E.I.R.L.	B	012-96-PD	
PAGE COM S.R.Ltda.	B	013-96-PD	
RAPID CALL S.R.Ltda.	B	014-96-PD	
TELESERVICIOS E.I.R.L.	B	015-96-PD	
TRANSGLOBAL COMM. S.A.	C	016-96-PD	296-97-MTC/15.03
T.V.S. CHEPEN S.R.Ltda.	CF	017-96-PD	293-97-MTC/15.03
ISEG	CF	018-96-PD	
Telecable PACASMAYO	CF	031-96-PD	
CASA GRANDE Televisión	CF	019-96-PD	
SUPERCABLE Televisión	CF	026-96-PD	
Telecable CHIMBOTE	CF	036-96-PD	292-97-MTC/15.03
JR TELECOM S.R.Ltda.	CF	020-96-PD	
TV CABLE S.R.Ltda.	CF		
ANTENAS CABLE VISION E.I.R.L.	CF	032-96-PD	
TV Cable S.A. (Juliaca)	CF	033-96-PD	
YOMEL Perú S.A.	CF	035-96-PD	
PERU TEL S.A.	T	028-96-PD	295-97-MTC/15.03
DISTRIBUIDORA TECNICA S.A.	B		419-97-MTC/15.03
AMAZONIA TV S.R.Ltda.	CF		
CAB CABLE S.A.	CF	054-96-PD	
SITEL E.I.R.L.	B	057-96-PD	265-97-MTC/15.19
TELEVISION NACIONAL PERUANA	CF		
Telecable PAITA S.R.Ltda.	CF	059-96-PD	422-97-MTC/15.03
CABTEL S.A.	CF		
SUPERCABLE Televisión	CF		421-97-MTC/15.03
CABLE VISION TALARA S.R.Ltda.	CF		424-97-MTC/15.03
SACONAN S.A.	CF		
DANTE CASTRO & Hnos.	CF		
GUSTAVO CASTRO & Hnos.	CF		
TV Cable S.A. (Puno)	CF		
TV Cable S.A. (Tintaya)	CF		
RADIO TINGO MARIA E.I.R.L.	CF	06-97-PD	294-97-MTC/15.03
MARIO CACHAY	B		
BIP CENTRAL S.A.	B		420-97-MTC/15.03
ALL SYSTEM S.R.Ltda.	B		
EVELYN E.I.R.L.	CF		
JR TELECOM S.R.Ltda.	CF		
Cable Visión CARDENAS	CF	12-97-PD	267-97-MTC/15.19
ANTENA RCA	CF		
AMERICAN PAGING	B		
2 WAY TELECOM	B		
MASTERCALL S.A.	B	08-97-PD	423-97-MTC/15.03
PROTELSA S.A.	B	07-97-PD	350-97-MTC/15.03
C-COMUNICA S.A.	B		
BEEPER SISTEMA S.R.Ltda.	B		
TELE 2000 S.A.	PL		
BÓGA Comunicaciones S.A.	CF		
SATELITE T.V.	CF	04-97-PD	266-97-MTC/15.19
STESA	B		
COMSAT PERU S.A.	PL		
CONTACTO E.I.R.L.	B		426-97-MTC/15.03
EMP. TV Y RADIODIF. BAHIA	CF		425-97-MTC/15.03
Wilson Valle Dianderas	CF		427-97-MTC/15.03
Sport TV System S.A.	CF		248-97-MTC/97

Hasta 1996, la administración del espectro radioeléctrico para los servicios de telecomunicaciones estaba a cargo del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción. No obstante, para optimizar su labor, el gobierno decidió encargar también a Osiptel la definición de pautas para la administración del espectro radioeléctrico en los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el segundo semestre de 1996, el gobierno encargó a Osiptel, como parte de una comisión mixta, la elaboración de un Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).

Considerando que la administración del espectro radioeléctrico que correspondía a los servicios privados quedó a cargo del MTC, Osiptel planteó como primera tarea la conformación de una comisión de trabajo compuesta por representantes del Ministerio y del propio organismo supervisor. La comisión trabajó hasta el primer trimestre de 1997 en la elaboración del PNAF. El objetivo del plan era determinar los servicios existentes en el país y, sobre todo, los nuevos servicios para atribuirles luego las bandas de frecuencias correspondientes a cada uno.



La elaboración del PNAF se inició con una exhaustiva evaluación de las bandas de frecuencias existentes, los servicios provistos por el mercado y el desarrollo tecnológico. En forma paralela, se realizaron reuniones con empresas proveedoras de tecnología para recoger opiniones sobre la atribución del espectro radioeléctrico entonces vigente y sobre la atribución de bandas y frecuencias para los nuevos servicios que estaban por ingresar al mercado.

La labor fue desarrollada con éxito. El resultado fue la aprobación del PNAF por resolución ministerial en junio de 1997. En el plan, difundido públicamente por primera vez, se definió las bandas de frecuencias para los servicios existentes y para aquellos que serán provistos en el mercado de telecomunicaciones a corto plazo. Así, en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias se estableció bandas de frecuencias para los sistemas PCS (Personal Communications System), multimedios y MMDS, y se precisó las que corresponden a otros servicios, como el de buscapersonas bidireccional.

A los beneficios que trajo consigo el ordenamiento de las frecuencias, se debe agregar las ventajas que generó en el mercado: la elaboración del PNAF permitió dar curso a varias solicitudes de concesión que se encontraban precisamente en espera de que el Estado determinara las bandas para los nuevos servicios. La aprobación del plan aclaró el panorama del espectro disponible y se pudo así iniciar el trámite de esas solicitudes de concesión.

Un beneficio adicional fue la difusión pública del PNAF, una herramienta clave para todos los inversionistas interesados en incursionar en el mercado. El PNAF les proporciona información detallada importante para deter-

minar la actividad que los inversionistas quieren desarrollar, y para proyectar niveles de performance, e incluso para prever ingresos en determinados segmentos en función al conocimiento del espectro realmente existente.

Considerando el carácter de recurso escaso del espectro radioeléctrico, el MTCVC dispuso en agosto de 1997 la asignación de determinadas bandas del espectro por concurso público (Resolución NN-MM-97-MTCVC).

Como sucedió con las funciones delegadas en materia de concesiones, una vez que los objetivos estuvieron prácticamente cumplidos, el gobierno dispuso –mediante Decreto Supremo publicado en marzo de 1997– que las atribuciones delegadas a Osiptel para la administración del espectro fueran restituidas a su ámbito administrativo. Entonces, la transferencia quedó a cargo de una comisión de restitución, compuesta por un representante de Osiptel, uno del MTCVC y otro de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

A partir de entonces, las funciones de control y monitoreo se encuentran en manos de la Dirección General de Telecomunicaciones (DGT) del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción. Entre tanto, la asignación de frecuencias ha sido asumida por la Unidad Especializada de Concesiones de Telecomunicaciones (UECT) de este Ministerio.

3.3. Registro de empresas de valor añadido

CUADRO 14
EMPRESAS DE VALOR AÑADIDO

G.S. Telecom S.R.Ltda.	015-VA
Inversiones COFIDE S.A.	016-VA
INDESMAR	017-VA
Editrade S.A.	018-VA
Info Business S.A.	019-VA
Electrodata S.A.	020-VA
Mercurio Comunicaciones E.I.R.L.	021-VA
Limatel S.A.	022-VA
Global One Communications S.A.	023-VA
Bright Systems del Perú S.A.	024-VA
Río Grande Serv. Corporativos S.A.	025-VA
Instituto Superior Telematic	026-VA
Bell Perú Internet S.A.	027-VA
Deltron International S.A.	028-VA
Cosapi Data S.A.	029-VA
DHL International S.A.	030-VA
Soluciones Internet S.A.	031-VA
Serv. Telemáticos Inteligentes del Perú S.A.	032-VA
Info Ventas S.A.	033-VA
Riesgo S.A.	034-VA
Interaxis S.A.	035-VA
Servicios Complementarios Especializados	036-VA
Marketing Online S.A.	037-VA
Skytel del Perú S.A.	038-VA

Una delegación adicional recibida del Ministerio por Osiptel fue la administración del Registro de las empresas de valor añadido, que no requieren de concesión.

Al momento de recibir el encargo, Osiptel encontró 15 empresas proveedoras inscritas en el Registro, por lo que a partir de ese momento se inició una labor de identificación de las empresas que operaban en ese rubro y se desarrollaron acciones para fomentar su inscripción y formalización.

En marzo de 1997, al concluir el período del encargo de funciones de Osiptel, los resultados obtenidos se observaron en un Registro que contaba con una relación de 30 empresas. A diciembre de 1997 ese número había superado las 70. ♦

2 OSIPTEL Y LA SUPERVISION



Osiptel tiene como funciones primordiales el fomentar el acceso de un número cada vez mayor de personas a los servicios públicos de telecomunicaciones con un alto grado de eficiencia y calidad, así como, cautelar la libre y leal competencia entre las empresas operadoras.

Para el cumplimiento de estas funciones, debe velar por el buen funcionamiento del mercado, teniendo especial cuidado en supervisar que no se produzcan distorsiones que obstaculicen la entrada y el desempeño de nuevos operadores y, por ende, que se perjudique finalmente a los usuarios.

Considerando esta labor como un objetivo estratégico, Osiptel ha ejecutado durante 1997 las acciones de supervisión que se describen a continuación.

1. Supervisión de las metas de expansión, modernización y calidad

Los contratos de concesión suscritos entre el Estado y las empresas (ex CPT y ex Entel) que luego conformaron Telefónica del Perú establecen un calendario de compromisos específicos asumidos por esta compañía en materia de expansión, modernización y calidad de los servicios de telefonía básica. De este modo se aseguró el logro de los objetivos de incrementar la densidad de líneas telefónicas, modernizar la red y mejorar significativamente la calidad del servicio prestado.

1.1. Supervisión de las metas de expansión

Los requisitos establecidos en los contratos de concesión dirigidos a lograr la expansión de la red son:

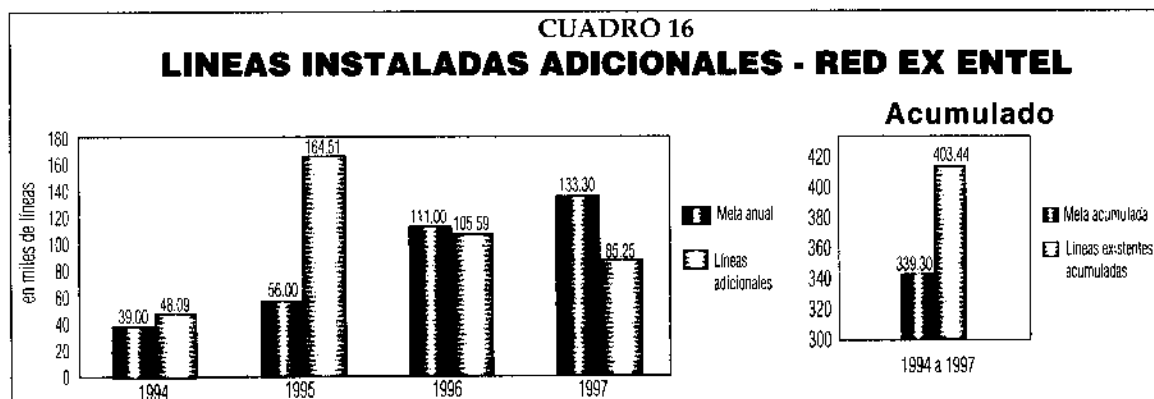
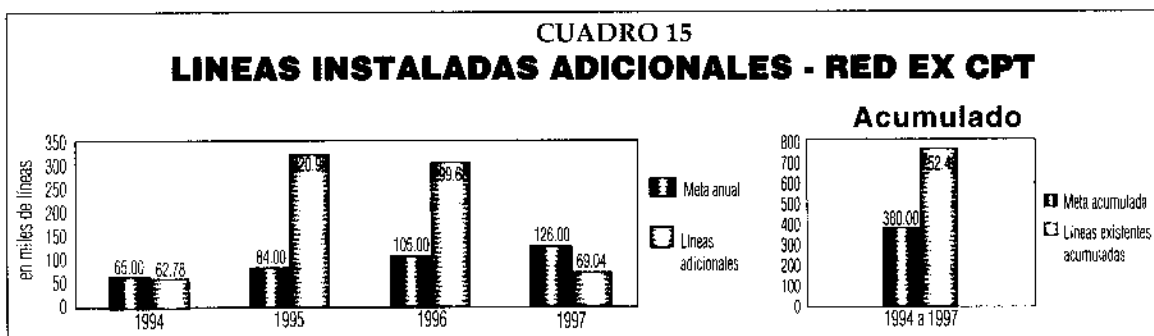
- ✓ Líneas instaladas adicionales;
- ✓ Instalación de teléfonos públicos;
- ✓ Interconexión e instalación de teléfonos públicos en centros poblados rurales; y
- ✓ Tiempo máximo de espera para conexión, cuyas metas comenzarán a medirse en 1998.

Siguiendo la tendencia registrada desde 1994, las metas establecidas para los compromisos han sido cumplidas y, en la mayoría de los casos, ampliamente superadas por la empresa operadora.

En el caso del indicador de instalación de líneas adicionales para la ex-CPT, la única ocasión en la que no se alcanzó la meta señalada fue en 1994. De acuerdo al contrato, en ese año Telefónica del Perú debió instalar 65,000 nuevas líneas, pero sólo instaló 62,784.

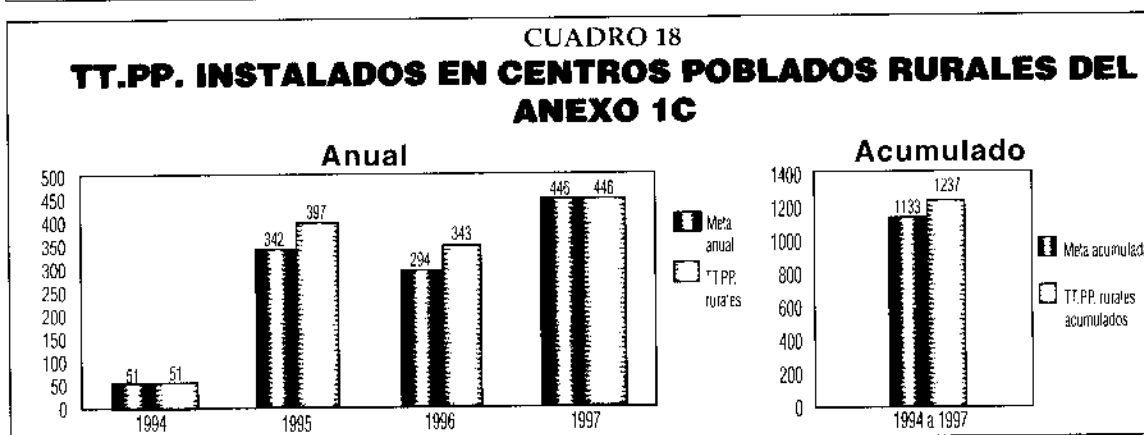
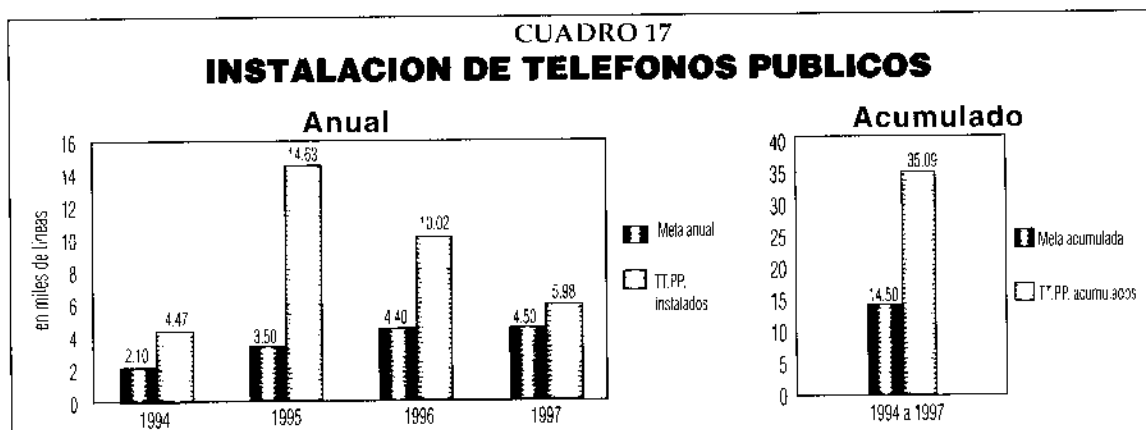
Desde entonces, sin embargo, los objetivos fueron superados con holgura por la empresa concesionaria. En consecuencia, el cumplimiento de las metas de expansión evolucionó de la siguiente manera:

- ✓ A diciembre de 1997 la meta acumulada de líneas instaladas fue de 719,300; habiéndose instalado hasta entonces 1'155,923; esto es, se so-



brepasó en 60% la meta fijada. Por otro lado, cabe destacar que a dicha fecha, el número de líneas existentes en el país era de 1'916,998, un 152 % más que las existentes en la fecha de entrada en vigencia del contrato de concesión, en junio de 1994, conocida como «fecha efectiva».

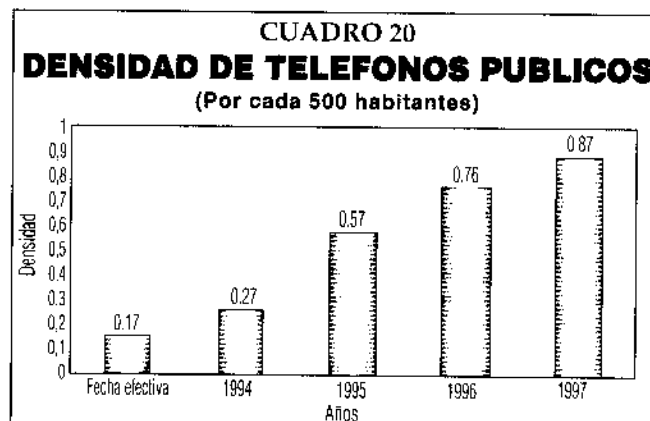
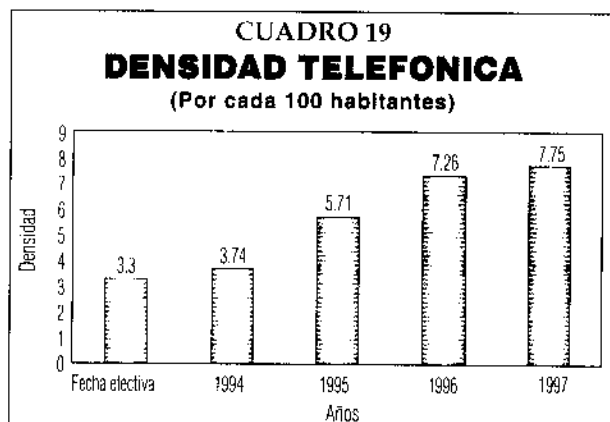
- ✓ El cumplimiento exitoso de las metas también se dio en el caso de los teléfonos públicos. A diciembre de 1997, se habían instalado 35,095 teléfonos adicionales, siendo la meta acumulada a esa fecha de 14,500. Cabe destacar que el número total de teléfonos públicos existentes en todo el país alcanzó en dicho año a 43,085, cifra equivalente a 5.4 veces la cantidad registrada en la fecha efectiva (junio de 1994), y un 16% mayor que la de 1996.
- ✓ La interconexión de centros poblados rurales a la red nacional (Anexo 1C del contrato de concesión de la ex Entel, Parte II) siguió cumpliéndose durante 1997, al haberse instalado teléfonos públicos en las 446 localidades rurales programadas.



- ✓ El cumplimiento del requisito de «Tiempo de Espera para Conexión» se inicia recién en 1998.

Por otro lado, es importante recalcar que la densidad telefónica se incrementó de 3.3 líneas por cada 100 habitantes en la fecha efectiva, a 7.75 en diciembre de 1997; y a esta misma fecha, la densidad de teléfonos pú-

blicos por cada 500 habitantes, aumentó de 0,17 teléfonos públicos en la fecha efectiva a 0,87 en 1997.



1.2. Supervisión de las metas de modernización

El cumplimiento del proceso de modernización se encuentra garantizado en los contratos de concesión, que establecen la obligación de la compañía operadora de cumplir con los requisitos exigidos en los siguientes indicadores:

- ✓ Sustitución de líneas instaladas;
- ✓ Sustitución de centrales manuales; e
- ✓ Instalación de centrales digitales por derecho de preferencia.

La sustitución de líneas telefónicas instaladas existentes y de centrales manuales por líneas y centrales de nueva tecnología digital representa una mejora en la calidad de telefonía básica, que además permite satisfacer la demanda por nuevos servicios, como los de valor añadido, de red inteligente y RDSI, que hoy son una realidad.

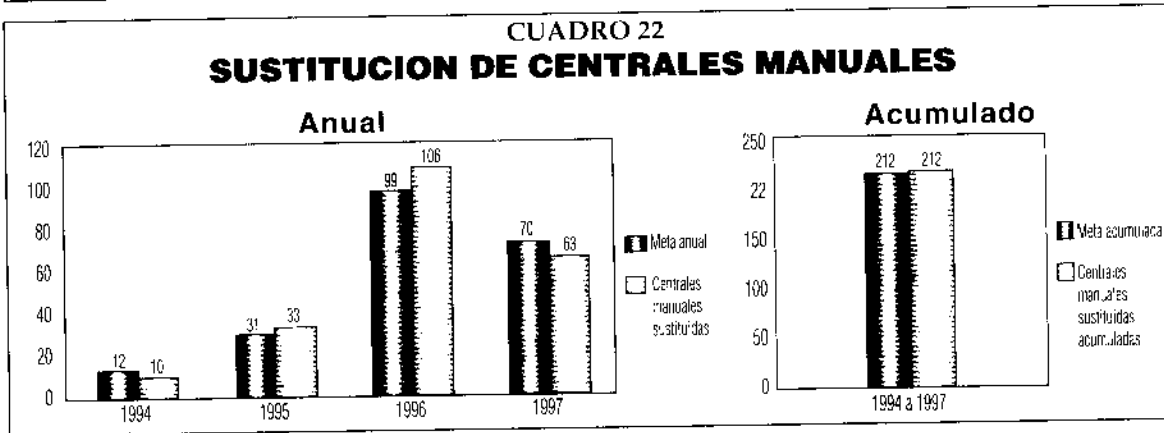
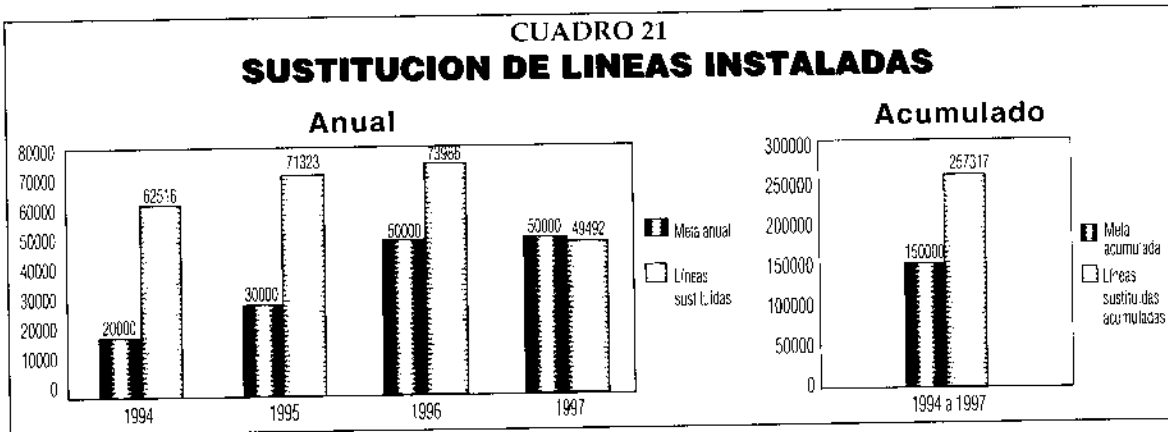
A su vez, los compromisos asumidos en cuanto a la sustitución de líneas instaladas, y a la sustitución de centrales manuales e instalación de centrales digitales por derecho de preferencia, se han cumplido estrictamente hasta la fecha, como se puede apreciar en los Cuadros 21, 22 y 23.

Para el caso del cronograma de sustitución de centrales manuales, el único incumplimiento se produjo en 1994, aunque el resultado entonces logrado fue inferior a la meta en sólo dos unidades. En los años posteriores, los objetivos predeterminados fueron alcanzados de modo satisfactorio.

En las siguientes líneas se puede apreciar cómo evolucionó el cumplimiento de las metas de modernización:

- ✓ La meta acumulada de sustitución de líneas instaladas (1994-1997), fue superada en un 72%.

✓ En aplicación del contrato de concesión de ex Entel, Parte I, Sección 5.01 (c), Telefónica del Perú se comprometió a la sustitución de 212 centrales manuales en similar número de localidades mediante un programa anual cuya fecha de vencimiento se cumplió el 27 de mayo de 1997 (30 meses posteriores a la fecha de remisión del programa de sustitución). A dicha fecha, este indicador fue cumplido en su integridad.



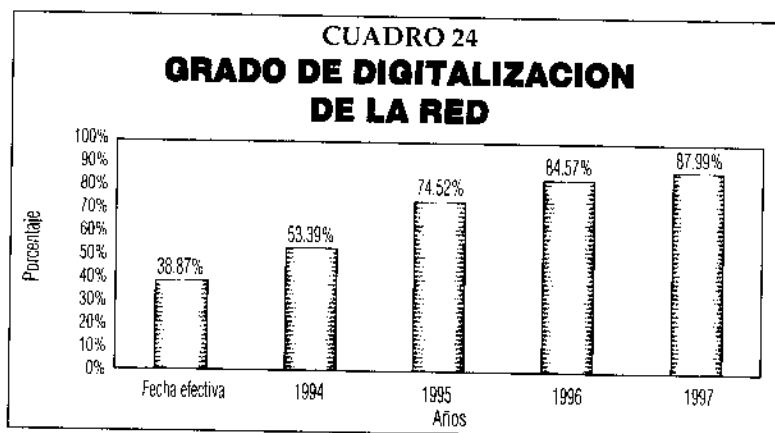
✓ En aplicación del contrato de concesión de ex Entel, Parte I, Sección 5.01 (d), Telefónica del Perú se comprometió a la instalación de centrales digitales de última tecnología en nueve localidades escogidas por derecho de preferencia. Este requisito tenía un solo plazo: dos años posteriores a la presentación de la relación de localidades seleccionadas, el cual venció el 27 de diciembre de 1996. A dicha fecha, este indicador fue cumplido satisfactoriamente.

CUADRO 23
INSTALACION DE CENTRALES DIGITALES POR DERECHO DE PREFERENCIA

Número de centros poblados escogidos 9	Plazo de instalación 27.12.96	Número de centros poblados instalados dentro del plazo 9
---	----------------------------------	---

En el mes de diciembre de 1996 se cumplió la meta total de instalar las nuevas centrales digitales solicitadas por la concesionaria en virtud de su derecho de preferencia.

Como consecuencia del cumplimiento de las metas de modernización, el grado de digitalización de la red se incrementó del 39% en la fecha efectiva al 88%, en diciembre de 1997.



1.3. Supervisión de las metas de calidad

Las tareas de inspección del Osiptel para garantizar el cumplimiento de las metas de calidad del servicio prosiguieron durante 1997. En ese período, equipos de la organización realizaron visitas programadas a diversas ciudades entre las que, además de localidades de Lima Metropolitana y la Provincia de Lima (Huaral, balnearios del sur y otros), se encontraron Piura, Chimbote, Cusco, Puerto Maldonado, Arequipa, Sullana, Trujillo, Tarma, Iquitos, Tingo María, Chiclayo, Cañete, Pucallpa, Puno, Juliaca, Tacna, Ilo, Moquegua, Ica, Pisco, Huancayo, Huacho, Jaén y Cajamarca.

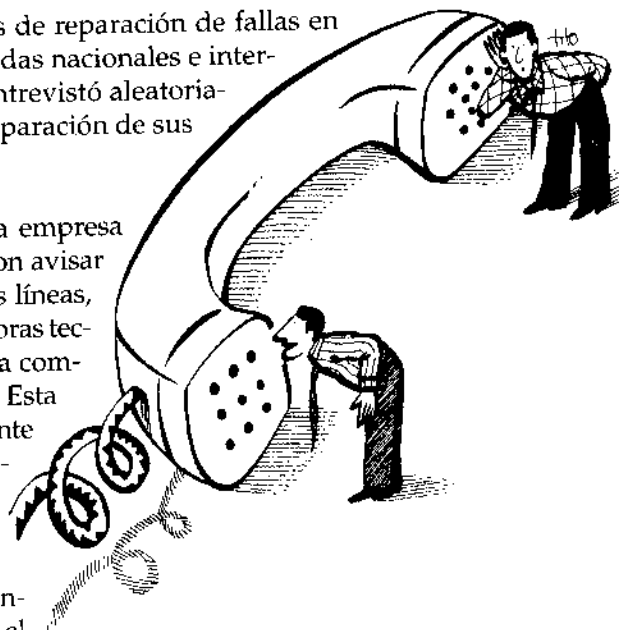
Las inspecciones trimestrales fueron realizadas por dos grupos de trabajo. Cada uno de ellos verificó los métodos de medición usados en la red y los datos reportados mensualmente para los cálculos de indicadores de

CUADRO 25
INSPECCIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO
1997

Enero, febrero y marzo	Trujillo, Cajamarca, Chimbote, Piura, Tumbés, Chiclayo, Jaén, Iquitos, Tarapoto, Huancayo, Ica, Cañete, Arequipa, Tacna, Moquegua, Cusco, Puerto Maldonado, Lima Provincia y Lima Metropolitana.
Abril, mayo y junio	Trujillo, Cajamarca, Chimbote, Piura, Tumbés, Chiclayo, Jaén, Iquitos, Pucallpa, Huancayo, Ica, Pisco, Arequipa, Tacna, Ilo, Cusco, Lima Provincia, Lima Metropolitana, Puno, Juliaca, Tingo María y Huacho.
Julio, agosto y setiembre	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Cusco, Huancayo, Ica, Iquitos, Lima Metropolitana, Lima Provincia, Piura, Tacna y Trujillo.
Octubre, noviembre y diciembre	Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Cusco, Huancayo, Ica, Iquitos, Lima Metropolitana, Lima Provincia, Piura, Tacna y Trujillo.

calidad. Comprobaron, además, los servicios de reparación de fallas en las líneas, información a los usuarios y llamadas nacionales e internacionales vía operadora. En el proceso se entrevistó aleatoriamente a los usuarios acerca del servicio de reparación de sus líneas.

Los equipos supervisaron también que la empresa operadora cumpla, entre otras condiciones, con avisar a los usuarios acerca de posibles fallas en sus líneas, causadas por trabajos de mantenimiento y mejoras tecnológicas en la red. Para ello se verificó que la compañía indique fecha y duración de los trabajos. Esta fiscalización comprendió un chequeo permanente de las publicaciones de los avisos en los medios masivos de comunicación y visitas a Telefónica del Perú cada mes del año.

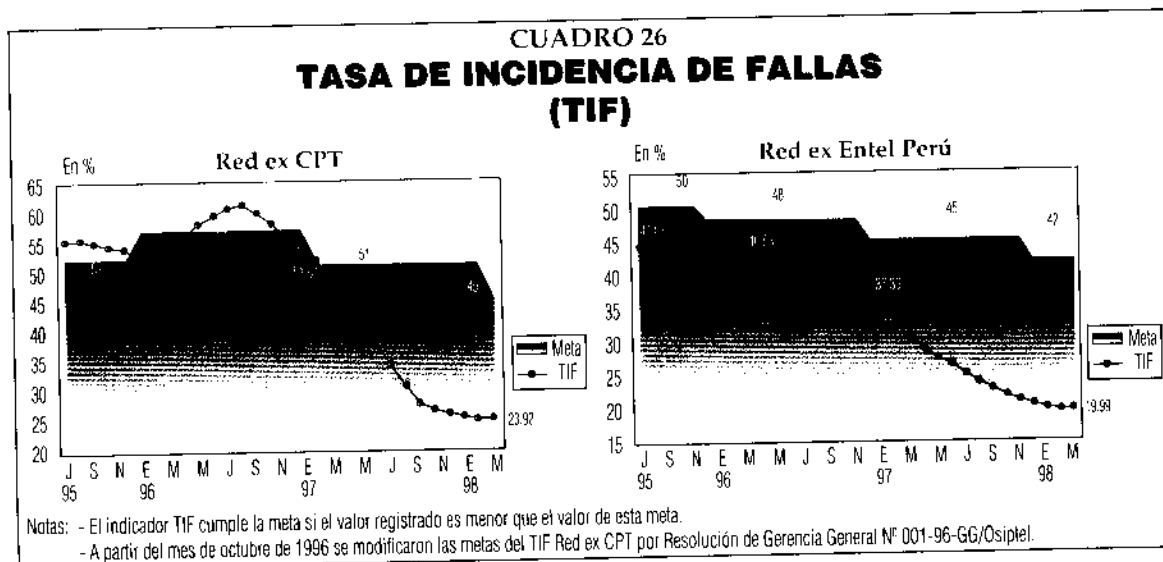


La supervisión de las metas de calidad consideró los dos ámbitos en los que se ofrece el servicio de telefonía: el área de concesión de la ex CPT, que cubre Lima Metropolitana, y el de la ex Entel, que abarca todas las zonas del país no comprendidas en Lima Metropolitana.

Algunos indicadores

De acuerdo con los contratos, se registran seis indicadores para la medición de calidad: 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 (LLTLDNC), las llamadas de larga distancia internacional completadas (LLTLDIC) y la respuesta del operador (RO).

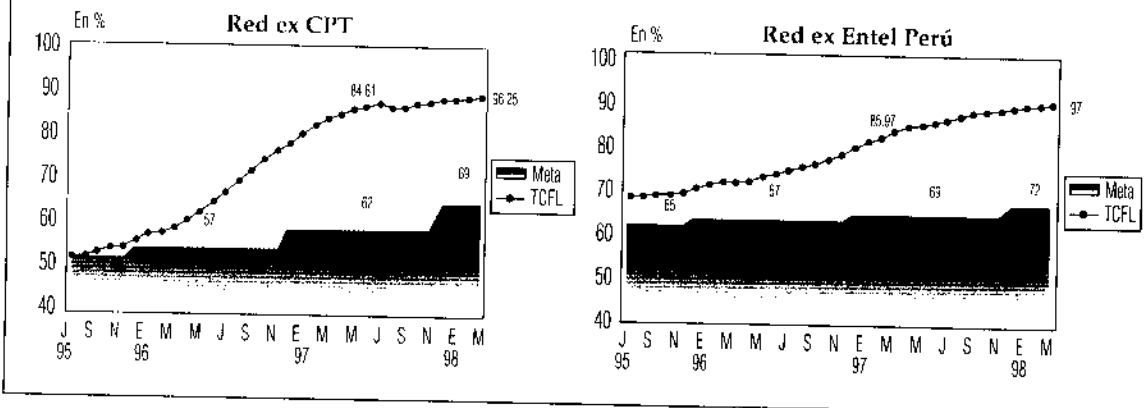
Las estadísticas indican que el porcentaje de averías en las líneas telefónicas de los usuarios (TIF) en Lima Metropolitana (red ex CPT) disminuyó de



51,81% en 1996 a 23,92% en 1997, resultado que demuestra que la empresa operadora ha cumplido de lejos la meta establecida (un máximo de averías de 45%). En provincias (red ex Entel), el panorama fue similar: el porcentaje de averías se redujo durante el mismo período de 37,39% a 21,09%, de tal forma que se superó largamente la meta máxima de averías de 42%.

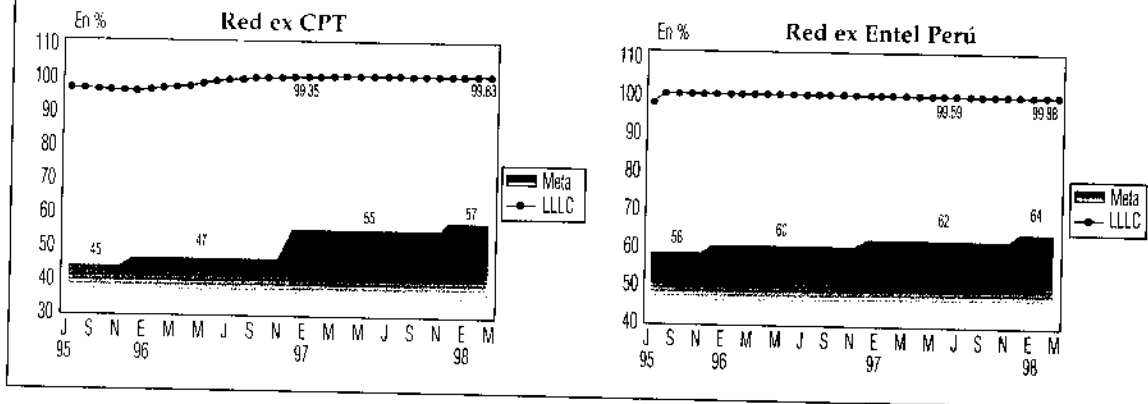
Analizando la velocidad de reparación de las averías (TCFL), se encuentra que más del 96% fueron reparadas en menos de 24 horas en Lima Metropolitana, índice que superó la meta prevista para el año (69%) y el resultado obtenido el año anterior (84,61%). Esta misma tendencia se ha observado en provincias, donde si bien la meta contemplada exigía un 72% de reparaciones en menos de 24 horas, la empresa operadora logró corregir el 97% de los desperfectos reportados por los usuarios de los servicios.

**CUADRO 27
TASA DE CORRECCION DE FALLAS LOCALES
(TCFL)**



También se constatan avances en el porcentaje de llamadas locales completadas (LLC): más del 99% de los intentos de llamadas realizados dentro del área de Lima Metropolitana lograron completarse, cuando la meta

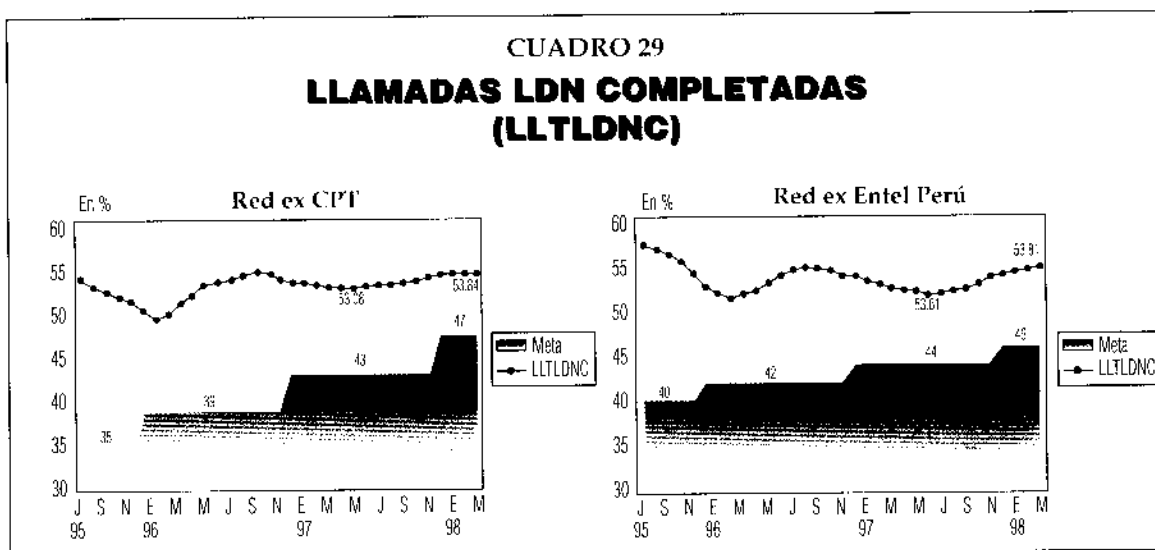
**CUADRO 28
LLAMADAS LOCALES COMPLETADAS
(LLC)**



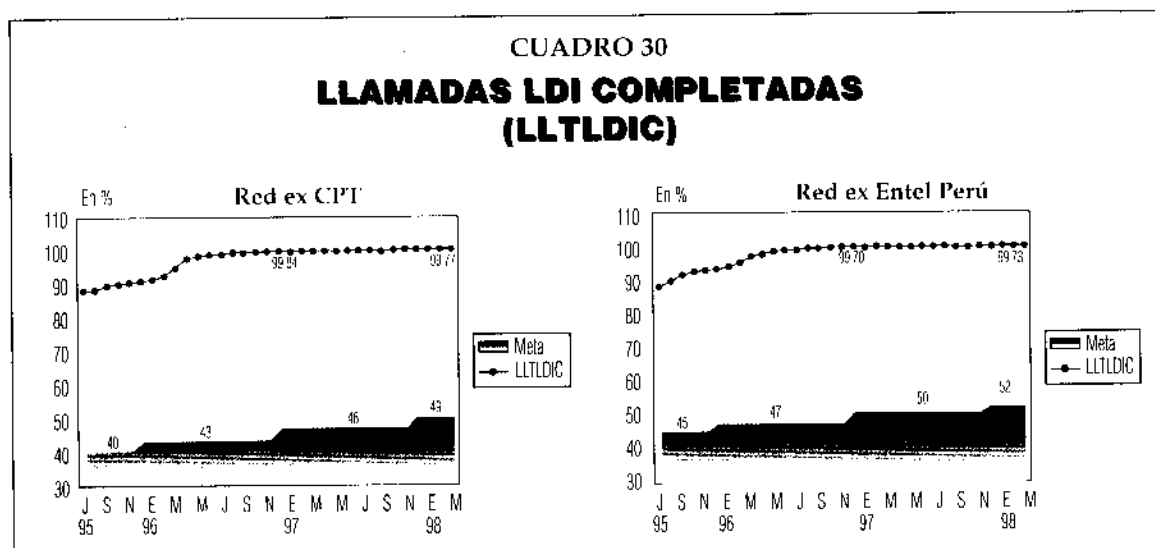
sólo exigía 57%. En provincias, este índice superó también el 99% frente a una meta de 64%.

En cuanto a la calidad de las llamadas de larga distancia, las nacionales lograron ser contestadas (LLTLDNC) en cerca del 54% de los casos, mientras que las metas fijadas eran de 47% para Lima Metropolitana y 46% para provincias. Y las internacionales se completaron (LLTLDIC) en más del 99% de los casos, porcentaje que supera los objetivos trazados para Lima Metropolitana (49%) y provincias (52%).

**CUADRO 29
LLAMADAS LDN COMPLETADAS
(LLTLDNC)**

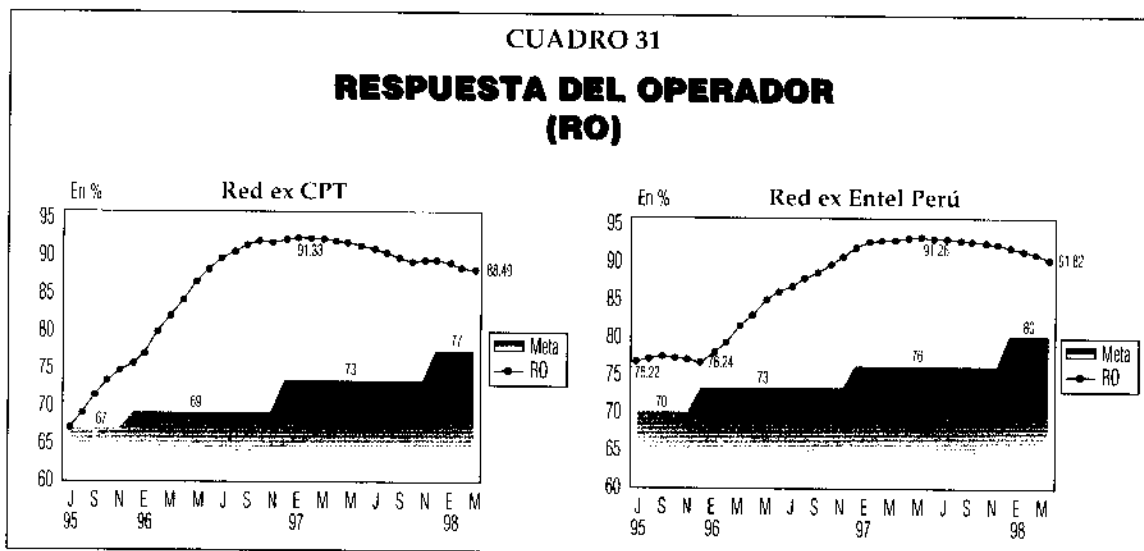


**CUADRO 30
LLAMADAS LDI COMPLETADAS
(LLTLDIC)**



El último indicador de calidad considerado fue la respuesta del operador (RO), que evalúa la disposición de la empresa concesionaria para atender las llamadas al sistema de operadora, en el cual se brindan los servicios de reclamos sobre averías de línea (102), informes (103), larga distancia internacional vía operadora (108) y larga distancia nacional mediante operadora (109).

En 1997, las llamadas que accedieron al sistema de operadora y fueron atendidas en menos de 10 segundos superan el 88% del total en Lima Metropolitana y el 91% en provincias, porcentajes que exceden los requisitos de 77% para Lima y 80% para provincias.



2. Acciones de Supervisión Diversas

A lo largo del año 1997, adicionalmente a la verificación de las metas contractuales antes referidas, Osiptel ha efectuado una serie de acciones de supervisión orientadas a velar por el cumplimiento de diversos aspectos de la normativa vigente, ya sean los contenidos en los contratos de concesión suscritos con la ex CPT y ex Entel, así como otros de diferente índole.

En mérito a ello, se ha efectuado, entre otras, las siguientes acciones de supervisión:

2.1. Auditorías de tráfico

Su objetivo es comprobar que la información recibida de Telefónica del Perú sobre el tráfico de llamadas de telefonía básica esté correctamente reportada según el instructivo que establece su presentación. En ese sentido, ha de señalarse la relevancia de dicha supervisión, tomando en cuenta que la estructura del tráfico referido constituye un factor determinante para establecer la correcta aplicación de las tarifas tope promedio ponderadas. Del examen trimestral efectuado en el marco de la auditoría en mención durante el período 1997, no se encontró distorsiones significativas que afectaran la tarifa calculada.

2.2. Auditorías de aportes

De acuerdo a la normativa vigente, las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de efectuar un aporte

del 0,5% a Osiptel, por concepto de la tasa de supervisión, y del 1% al Fitel, para el financiamiento de las telecomunicaciones en áreas de interés social. Es por ello que se han realizado auditorías a 85 empresas operadoras, a fin de determinar el correcto cálculo de los aportes que debieron efectuar.

2.3. *Acción de supervisión a las tarifas aplicadas en los recibos de telefonía básica*

En el marco del programa de supervisión, Osiptel desarrolló verificaciones que se abocaron a cautelar que las tarifas aprobadas y/o publicadas se aplicasen conforme a los lineamientos previstos y sin exceder las tarifas establecidas. De los mismos, se pudo desprender que, salvo errores inateriales no frecuentes, en telefonía básica se aplicó las tarifas vigentes.

2.4. *Acción de supervisión sobre la devolución de los importes cobrados en exceso a las tarifas máximas fijas de los servicios de arrendamiento de líneas y circuitos*

Dicha devolución fue producto del cobro en exceso ocurrido en el cambio tarifario correspondiente al mes de diciembre de 1996 según Resolución de Presidencia 063-96-PD-Osiptel. Como resultado del trabajo efectuado, se pudo concluir que, en líneas generales, la devolución fue correctamente realizada.

2.5. *Inspecciones a los teléfonos de uso público*

Las mismas se realizaron entre marzo de 1997 y enero de 1998. En total se supervisó cuatrocientos veinte (420) teléfonos públicos (TTPP), trescientos sesenta y uno (361) pertenecientes a la red de Telefónica del Perú y cincuenta y nueve (59) a la de Tele 2000.

CUADRO 32
ACCIONES DE SUPERVISION
DE TELEFONOS PUBLICOS 1997

Lugar	Fecha	Muestra de TTPP
Lima Metropolitana		
Red de Tele 2000	abril '97, enero '98	59
Red de ex CPT	marzo, mayo, agosto '97	145
Resto del país		
Cusco	mayo '97	30
Arequipa	mayo '97	20
Trujillo	junio '97	32
Chiclayo	junio '97	30
Piura	junio '97, julio '97	31
Huancayo	set. '97, octubre '97	31
Iquitos	diciembre '97	42
Total de TTPP inspeccionados		420

De dichas inspecciones se puede destacar que el acceso desde TTPP de Telefónica del Perú a los servicios 102 (reporte de averías), 103 (informes), 104 (Telegestión Comercial) y 105 (emergencia) fue gratuito. Del mismo modo, desde TTPP de Tele 2000, se puede resaltar que el acceso a los servicios 103 (Informes) y 105 (emergencia), también fue gratuito. Por otro lado, cabe mencionar que existió un porcentaje pequeño de teléfonos inoperativos y que, en la gran mayoría de casos de teléfonos monederos, aceptaron todas las monedas de curso legal.

3. El marco legal: Reglamento General de Acciones de Supervisión

La función supervisora de Osiptel necesita de un marco normativo y de instrumentos que le permitan sustentar y ejercer de manera inobjetable esa labor. Es por ello que dedicó varios meses de esfuerzo a la preparación del Reglamento General de Acciones de Supervisión, concluido en diciembre de 1997 y emitido en enero de 1998. En la norma se establece de manera detallada los procedimientos de la acción de supervisión, y los mecanismos destinados a obtener en forma eficiente pruebas que confirmen si las empresas cumplen con las obligaciones estipuladas.

El reglamento define explícitamente que esta labor se sustenta en los principios de transparencia, medición del costo-eficiencia, veracidad y discrecionalidad. Pero además, y en cuanto está destinada también a ser un instrumento que garantice el respeto de las reglas del mercado, la norma fija parámetros claros para la participación de los supervisores y los supervisados en el proceso.

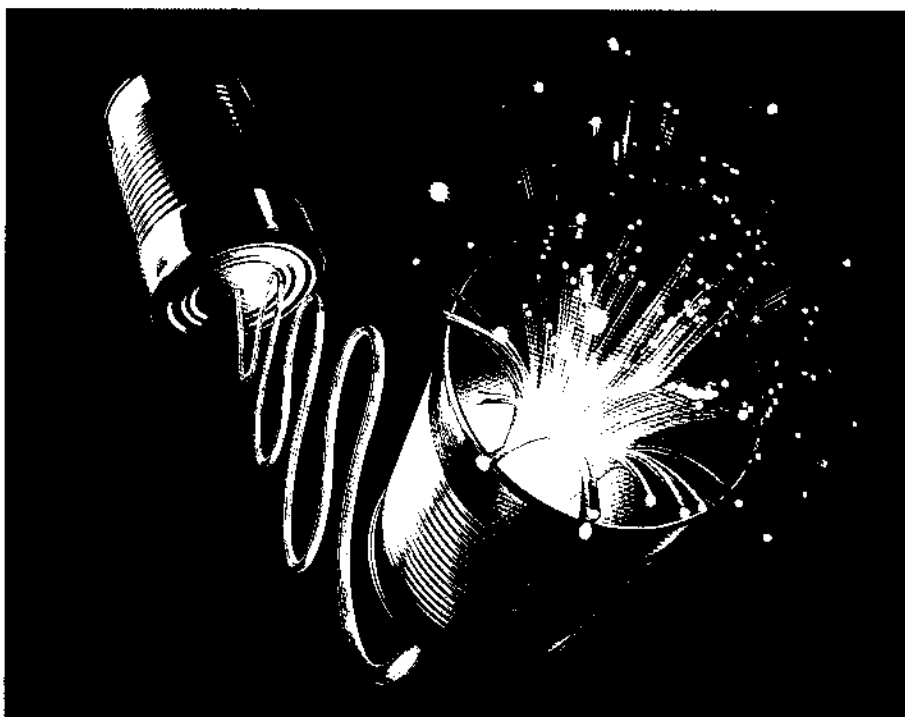
«...convocar la participación de los usuarios o terceros, con el propósito de promover su intervención en los procesos de supervisión».

Para los primeros, determina diversas modalidades de acciones de supervisión –no excluyentes entre sí– y prevé la posibilidad de efectuar esa tarea ya sea de oficio (cuando las instancias competentes de Osiptel deciden el inicio de la acción por iniciativa propia) o a solicitud de parte (como consecuencia de alguna denuncia o pedido formulado expresamente al organismo regulador).

Para los segundos, señala la exigencia de proporcionar todas las facilidades del caso y colaborar con los requerimientos de los funcionarios de Osiptel a fin de cumplir con los objetivos de la acción.

Un aspecto resaltante en la norma radica en la posibilidad de convocar la participación de los usuarios o terceros, con el propósito de promover su intervención en los procesos de supervisión mediante el aporte de información o puntos de vista importantes o útiles. El objetivo es otorgarle una cobertura aun mayor a la supervisión.

3 OSIPTEL Y LA REGULACION



1. El Programa de Rebalanceo Tarifario

1.1. *Antes de la privatización*

Hasta antes de 1994, el servicio telefónico en el Perú era ofrecido por dos compañías: CPT brindaba el servicio local en el área de Lima y Callao; y Entel Perú se encargaba de las llamadas locales en provincias, y de la larga distancia nacional e internacional. De acuerdo con las condiciones en que operaban, las tarifas cobradas por ambas no reflejaban los costos de provisión de los diversos servicios prestados.

Así, mientras la tarifa correspondiente a la renta mensual se hallaba muy por debajo de sus costos (precios controlados), los cobros por concepto de instalación de línea y las llamadas de larga distancia se encontraban muy por encima. La estructura tarifaria presentaba, entonces, un serio desbalance debido a estas distorsiones.

1.2. *La privatización*

Cuando se decidió encargar al sector privado la provisión del servicio telefónico, uno de los objetivos buscados era corregir las distorsiones mencionadas. Entonces se evaluaron dos opciones: dejar que la empresa operadora fije las tarifas en su valor real de una sola vez (es decir, aplicar un shock tarifario) o establecer un programa de ajuste gradual y progresivo.

La primera alternativa fue descartada, pues hubiera significado un alza excesiva del costo de algunos servicios en perjuicio de los usuarios. Por ello, antes de transferir las empresas al sector privado se optó por diseñar un programa de rebalanceo tarifario que hacia 1999 –una vez culminado el período de exclusividad de la operadora– debía conducir a una estructura de tarifas basadas en costos.

El programa fue incluido en los contratos de concesión firmados entre el Estado y Telefónica del Perú, empresa que surgió de la fusión de CPT y Entel Perú, y la supervisión de su cumplimiento fue encomendada a Osip-tel. Este programa fue diseñado de manera que, trimestralmente, se elevan algunas tarifas, mientras que en forma simultánea disminuyen otras. Se busca así que, una vez finalizado el período de exclusividad de TdP, los usuarios paguen tarifas justas por los servicios que utilizan.

1.3. Beneficios del programa

En términos prácticos, el programa de rebalanceo ha generado una disminución en el cargo único de instalación de línea y de las tarifas por llamadas locales y de larga distancia (nacional e internacional). Pero, paralelamente, ha implicado un alza en el costo de la renta mensual.

La reducción del costo único de instalación ha permitido que cada vez más usuarios, sobre todo quienes pertenecen a estratos de menor poder adquisitivo, puedan acceder al servicio telefónico.

El programa busca que, una vez finalizado el período de exclusividad de TdP, los usuarios paguen tarifas justas por los servicios que utilizan.

Pero si bien algunas tarifas se han incrementado, en términos reales (es decir, sin considerar el efecto de la inflación) la factura promedio ha disminuido en alrededor de un 2% anual.

Sin embargo, los beneficios del programa no sólo son tarifarios sino también estructurales. De hecho, sería imposible hablar de modernización de las telecomunicaciones en el Perú sin un programa como el de rebalanceo, que junto a la expansión y modernización de la red telefónica constituyen las dos caras de una misma moneda. El rebalanceo de las tarifas hace posible que más usuarios puedan acceder al servicio telefónico ya que, en la práctica, una de sus consecuencias ha sido una reducción del costo de instalación de más de 1,500 dólares a cerca de 250 dólares en la actualidad.

1.4. El ajuste de marzo

Hasta marzo de 1998, el programa de rebalanceo tarifario alcanzó a concretar un 85% de todos sus objetivos. Según el cronograma trimestral definido por Osip-tel, el primer día de marzo entró en vigencia un nuevo ajuste de los precios de los servicios de telefonía.

CUADRO 33
SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES DE
CATEGORIA I EJECUCION DEL PROGRAMA DE
REBALANCEO TARIFARIO 94-98 EN NUEVOS SOLES

Servicio	Tarifas tope promedio ponderadas									
	Feb. 94	Dic. 94		Dic. 95		Dic. 96		Mar. 97		Variación acumulada %
	S/.	S/.	Var. %	S/.	Var. %	S/.	Var. %	S/.	Var. %	
Servicios de canasta «A»										
Renta mensual residencial	8.00	11.99	49.9%	16.95	41.4%	25.15	48.4%	27.73	10.3%	214.4%
Renta mensual comercial	18.00	23.83	32.4%	31.33	31.5%	39.71	26.7%	40.94	3.1%	120.6%
Llamada local por 3 minutos	0.151	0.157	4.0%	0.169	7.6%	0.182	7.7%	0.184	1.1%	20.5%
Llamada LDN por minuto	0.605	0.628	3.8%	0.626	-0.3%	0.618	-1.3%	0.616	-0.3%	2.1%
Llamada LDI por minuto	3.934	3.860	-1.9%	3.863	0.1%	3.824	-1.0%	3.747	-2.0%	-2.8%
Servicios de canasta «B»										
Instalación residencial	987.00	1,009.86	2.3%	961.81	-4.8%	906.69	-5.7%	879.47	-3.0%	-8.1%
Instalación comercial	1,923.00	2,019.71	5.0%	1,721.13	-14.8%	1,473.38	-14.4%	1,373.07	-6.8%	-23.4%
Inflación *			15.4%		10.2%		11.8%		2.3%	45.5%

* En 1994 se considera la inflación anual. A marzo 1997 se asume sobre una proyección anual de 9.5%

CUADRO 34
PROGRAMA DE REBALANCEO TARIFARIO 1994 - 1998
(en soles de febrero 94)

Servicio	Tarifa Tope		Tarifas Tope Promedio Ponderadas			
	Feb. 94	Dic. 94	Dic. 95	Dic. 96	Dic. 97	Dic. 98
Servicios de canasta «A»						
Renta mensual residencial	8.00	10.97	14.06	18.64	25.29	31.93
Renta mensual comercial	18.00	21.80	25.99	29.43	30.52	31.93
Llamada local por 3 min.	0.151	0.144	0.140	0.135	0.128	0.120
Llamada LDN por minuto	0.605	0.575	0.519	0.458	0.416	0.371
Llamada LDI por minuto	3.934	3.532	3.205	2.834	2.398	2.035
Servicios de canasta «B»						
Instalación residencial *	987.00	924.00	796.00	672.00	546.00	420.00
Instalación comercial *	1,923.00	1,848.00	1,428.00	1,092.00	756.00	420.00

* Las tarifas del mes de febrero son las que se encontraban vigentes, no figuran en los Contratos de Concesión.

Fuente: Contratos de Concesión con Entel Perú y CPT.

Entre marzo de 1997 y marzo de 1998, Osiptel dispuso cuatro reajustes de tarifas. El porcentaje de cumplimiento de metas de precio respecto a las establecidas para el fin del Programa de Rebalanceo Tarifario se muestra en el Cuadro 33.

De acuerdo a los avances registrados hasta marzo, los servicios de instalación fueron los que experimentaron la mayor reducción en sus tarifas tope reales. Aunque en menor magnitud, otros servicios cuyas tarifas bajaron fueron los de llamadas locales, nacionales e internacionales. El único servicio que aumentó sus tarifas tope fue la renta básica.

Según el cronograma establecido, el programa de rebalanceo tarifario concluirá en diciembre de 1998. Para entonces, los precios de los servicios habrán alcanzado a cubrir en forma adecuada sus costos de provisión en el mercado (ver Cuadro 34).

Los progresos en el rebalanceo garantizan las condiciones para una auténtica competencia en los distintos servicios, ya que así se asegura que cuando se produzca la apertura del mercado a la competencia, los servicios de telefonía de larga distancia no se convertirán en el único nicho de interés gracias a sus elevadas tarifas, sino que la telefonía fija poseerá tarifas razonables que estimularán el ingreso de nuevos operadores.

2. El Reglamento de Interconexión

En los últimos años, la intensificación del proceso de globalización de las comunicaciones ha llevado a los más importantes países y acuerdos de integración regional y mundial a aprobar normas que facilitan la interconexión de sus redes. El Perú no ha sido la excepción.

En el mundo existe un sinnúmero de redes de telecomunicaciones. Incluso, cada país puede tener una o varias. Por ello, el principio fundamental de la interconexión es que todas las redes de un país y las existentes en el ámbito mundial funcionen como si fueran una sola.

La interconexión es, entonces, una facilidad que le permite a un operador menor o recién ingresante al mercado, hacer uso de la red portadora local –las «autopistas» por donde se transportan señales– y de los servicios instalados por el operador preestablecido, para canalizar sus servicios finales. A cambio, el operador dominante establece condiciones, tiempos y costos para el uso de sus redes.

2.1. Estudios y consultas públicas

En 1995 Osiptel inició los trabajos para plasmar este principio en el Perú, y la versión preliminar del Reglamento de Interconexión se concluyó a fines de 1997. El equipo encargado de elaborarla estuvo compuesto por ingenieros, abogados y economistas profesionales de Osiptel, quienes recibieron el apoyo de consultores de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

En noviembre de 1995, se prepublicó la primera propuesta de Reglamento de Interconexión para ser enriquecida con los comentarios del público y los especialistas.

La propuesta se reformuló con las opiniones recogidas, tras lo cual Osiptel dispuso la segunda prepublicación del proyecto en octubre de 1997. En

La interconexión permite a un operador menor o nuevo en el mercado usar la red portadora local y los servicios instalados para canalizar sus servicios finales.

ella se incorporó las observaciones y comentarios recibidos, así como las experiencias relacionadas al tema de la interconexión en el mercado peruano. Específicamente, los resultados de las controversias suscitadas entre de Telefónica del Perú y Tele 2000 sobre el Roaming Automático Nacional, y entre Telefónica del Perú y la Red Científica Peruana sobre el alquiler de circuitos.

Las opiniones recabadas en este segundo proceso de consulta fueron incluidas en la versión definitiva del Reglamento de Interconexión, publicado en enero de 1998.

2.2. Principios de Interconexión

En la regulación de un mercado de telecomunicaciones no hay normativa más importante que la de interconexión. Según ha demostrado la experiencia, existe una resistencia comprobada del operador establecido o de los grandes o medianos operadores a aceptar la competencia en su ámbito y en términos igualitarios, al margen de que los nuevos operadores sean grandes o pequeños.

De acuerdo al reglamento aprobado para el Perú, la interconexión es obligatoria. Esta facilidad exigida al operador establecido hoy o, en el futuro, a los grandes operadores, 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 en el caso del Perú como un instrumento básico para la protección del mercado, entendiendo por mercado el espacio de concurrencia de los usuarios y las empresas que, además de la dominante, existen y operan en él. 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.

Tal condición, sin embargo, respeta de un modo estricto la doctrina jurídica que rige en el país, la cual determina que un contrato es un acuerdo entre dos partes, pero la complementa con la necesidad de regular la participación de los agentes económicos en el mercado.

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



sionistas confíen en las reglas que el país ha dictado en materia de interconexión. La aprobación del Reglamento ha sido un paso fundamental en esa dirección.

3. Modificación del Sistema de Facturación de las Llamadas Telefónicas Locales

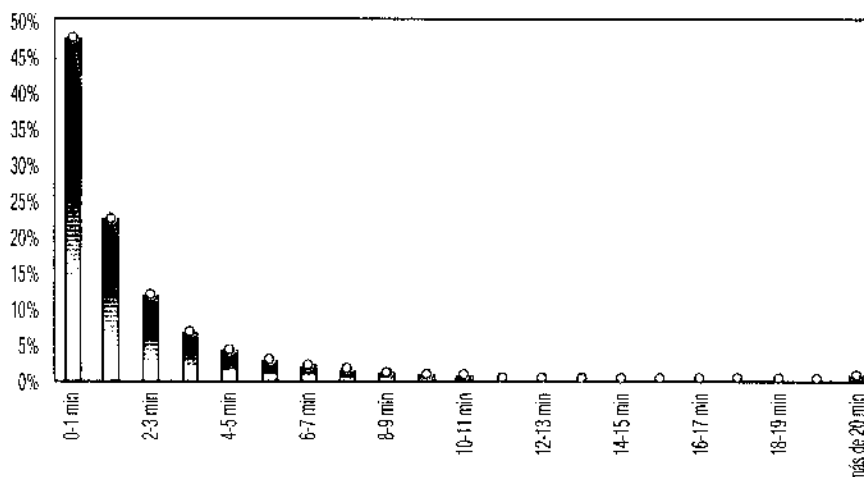
En marzo de 1998 entró en vigencia el nuevo sistema de tasación de llamadas telefónicas locales. Osiptel cumplió así uno de sus principales objetivos: establecer un sistema de facturación más exacto, que permita a los usuarios controlar mejor el consumo de su servicio telefónico.

La posibilidad de modificar el antiguo sistema de facturación estaba contemplada en los contratos de concesión de los que es titular Telefónica del Perú. Para concretar esa facultad, Osiptel inició los trabajos en el último trimestre de 1996 y los desarrolló durante el transcurso de 1997.

3.1. Estudio muestral

El punto de partida de la modificación fue la realización de un estudio muestral del tráfico de llamadas locales. El objetivo era determinar la relación entre el número de llamadas de tres minutos y la cantidad de llamadas de un minuto. Para ello, se consideró la información de 509 mil líneas (38,1% del total de líneas de abonados en la fecha del estudio) y 137 millones de llamadas correspondientes a una muestra de centrales distribuidas en el ámbito nacional, durante tres meses en 1996 y 1997.

CUADRO 35
DISTRIBUCION DE LLAMADAS SEGUN SU DURACION
SOBRE UNA MUESTRA DE 509 MIL LINEAS TELEFONICAS A NIVEL NACIONAL
Y 137 MILLONES DE LLAMADAS REGISTRADAS DURANTE TRES MESES



La distribución de las llamadas locales y su concentración en llamadas de corta duración reflejan la importancia de adoptar un sistema de facturación por unidades de tiempo más cortas, como es la facturación por minuto, no siendo todavía posible la facturación por segundo debido a razones técnicas.

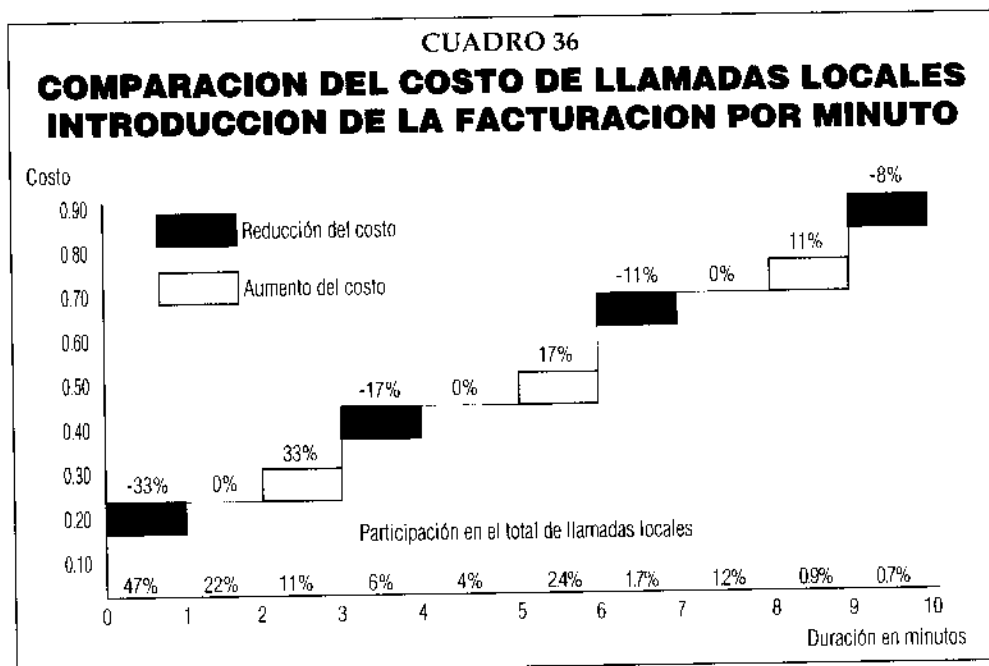
Los resultados revelaron la concentración de la distribución en llamadas de corta duración, dato que confirmó la tendencia observada en estudios realizados en diversos países. En detalle, la investigación arrojó que el 47% de las llamadas realizadas en el país dura menos de un minuto y que el 22% dura entre uno y dos minutos, como puede observarse en el Cuadro 35.

Las estadísticas de concentración confirmadas con el muestreo mostraron la necesidad de adoptar un sistema de facturación por unidades de tiempo más cortas. Debido a razones técnicas, que en ese momento impedían adoptar un sistema de facturación de las llamadas por segundo, la opción escogida fue diseñar e implantar un mecanismo de tasación por minuto.

Su diseño, sin embargo, generaba la imposibilidad de revisar las tarifas establecidas en el contrato, por lo que un nuevo sistema de facturación podía implicar cambios sólo en el sistema de tasación, mas no en los precios establecidos para el servicio.

El sistema de facturación vigente al momento estaba basado en la medición de las llamadas por unidades de tiempo, que la empresa denominó «pasos», de tres minutos cada una. En términos nominales, cada paso tenía un valor de 0.213 soles (sin incluir IGV).

No obstante, el principio de neutralidad tarifaria impedía la división aritmética del precio del paso vigente entre tres para determinar el valor del nuevo paso de un minuto. La explicación puede observarse en el Cuadro 36.



Analizando el cuadro puede deducirse que la división simple del valor de una llamada de tres minutos generaba una reducción y, por tanto, una

modificación en el promedio de las tarifas, lo que no estaba permitido por los compromisos contractuales asumidos por el Estado con la operadora del servicio local. Ante esta situación, y para que la modificación no implicara una variación tarifaria, Osiptel propuso dividir el valor del «paso» vigente de tres minutos entre un factor de 2.04.

3.2. Consultas públicas

La propuesta se hizo pública mediante su prepublicación en el diario oficial en octubre de 1997. De este modo, se buscó fomentar el debate y dotar de transparencia al proceso de modificación del sistema de facturación, y se otorgó un plazo de 30 días para formular cualquier comentario. Con el mismo propósito, los estudios técnicos se pusieron a disposición del público –a nivel nacional e internacional– mediante la página *web* de Osiptel en Internet y se concertó reuniones de trabajo con diversas instituciones para informar y discutir acerca del cambio de sistema.

Los comentarios a la propuesta fueron 33 en total, provenientes de instituciones y de usuarios. Las respuestas se publicaron en noviembre. En general, las opiniones fueron favorables al cambio del sistema de tasación, aunque se cuestionaba la aplicación de un factor divisorio inferior a 3 para establecer la tarifa por minuto.

En otros casos, los comentarios manifestaban la preocupación por el incremento del costo de las llamadas de larga duración, provenientes sobre todo de los usuarios de Internet y de las empresas.

En base a esas nuevas observaciones, Osiptel decidió replantear su propuesta y realizar un *benchmarking* para evaluar distintas alternativas. Los estudios comprendieron el examen de sistemas de facturación telefónica en países de América y Europa y sirvieron para concluir que era conveniente aplicar un sistema que combinara el cobro de un cargo inicial por el establecimiento de la comunicación y el de una tarifa vinculada al tráfico que ella generara.

Osiptel determinó que la tarifa por minuto sería de 0.07 soles, monto similar al del cargo inicial. Con esta tarifa, los costos de la comunicación por minuto en el Perú, expresados en dólares, se sitúan entre los más bajos de la región.

La ventaja de esta alternativa era que, además de tener un efecto económico neutral sobre las tarifas preestablecidas en el contrato de concesión, reducía el precio de las llamadas de corta duración y eliminaba la posibilidad de un incremento del costo de las de larga duración (usuarios de Internet y empresas).

La aplicación de un cargo inicial y sus beneficios para conservar la neutralidad tarifaria se puede observar en los Cuadros 38, 39 y 40.

En enero se publicó, por segunda vez, la propuesta modificada y se estableció un plazo de ocho días para la recepción de comentarios. En ellos,

CUADRO 37

COMPARACION DE TARIFAS EN HORARIO PICO POR LLAMADA LOCAL DE UN ABONADO RESIDENCIAL

EN DOLARES, CON IMPUESTOS

País	Tarifa local*	Unidad de tasación
Panamá	—	llamadas locales gratis
El Salvador	0.0065	cada 20 segundos
Rep. Dominicana	0.0082	cada minuto
Ecuador	0.0084	cada minuto
Colombia	0.0135	cada 3 minutos
Finlandia	0.0177	cada minuto (n7)
Venezuela (Rendidor)	0.0194	cada minuto
Venezuela (Plan Intermedio)	0.0229	cada minuto
Italia	0.0244	cada minuto
Suecia	0.0267	tarifa por minuto, facturación en segundos (n5)
Perú (tarifa por minuto propuesta)	0.031	cada minuto (n9)
Holanda	0.0316	tarifa por minuto, facturación en segundos (n3)
Noruega	0.0324	tarifa por minuto, facturación en segundos (n4)
Venezuela (Plan Básico)	0.0330	cada minuto
España	0.0450	cada 3 minutos (n1)
Chile (Entelphone)	0.0451	cada minuto
Chile - CTC	0.0453	cada minuto
Chile - Manquehue	0.0453	cada minuto
Alemania	0.0468	cada minuto
Suiza	0.0478	cada minuto
Dinamarca	0.0488	tarifa por minuto, facturación en segundos (n2)
Chile - Telesat	0.0518	cada minuto
Argentina	0.0547	cada 2 minutos
Chile - CMET	0.0568	cada minuto
Bélgica	0.0569	cada minuto
Uruguay	0.0603	cada minuto
Reino Unido	0.0634	tarifa por minuto, facturación en segundos (n6)
Paraguay	0.0657	cada 3 minutos
Brasil	0.0729	cada 4 minutos (n10)
Chile - CNT	0.0855	cada minuto
Austria	0.0908	cada minuto
USA	0.1060	por cada llamada (n8)
Francia	0.1289	tarifa por 3 minutos, luego facturación en segundos
México	0.1558	por cada llamada
Chile - Telcoy	0.1729	cada minuto

Fuente: Tarifa y empresas operadoras (excepto Perú que se obtiene de la propuesta alternativa).

*Se establece el orden por el valor de la tarifa. No obstante, se debe considerar que su aplicación es por unidades de tiempo diferentes entre países.

(n1) Por cada llamada se cobra un cargo inicial de 0.045 dólares (equivalente a la tarifa local).

(n2) Por cada llamada se cobra un cargo inicial de 0.018 dólares, complétese o no la comunicación.

(n3) Por cada llamada se cobra un cargo inicial de 0.05 dólares.

(n4) Por cada llamada se cobra un cargo inicial de 0.05 dólares.

(n5) Por cada llamada se cobra un cargo inicial de 0.05 dólares.

(n6) El cargo mínimo por llamada es de 0.079 dólares.

(n7) Por cada llamada se cobra un cargo inicial de 0.11 dólares.

(n8) Bell Atlantic, Nueva York. En otros estados se aplican planes de consumo.

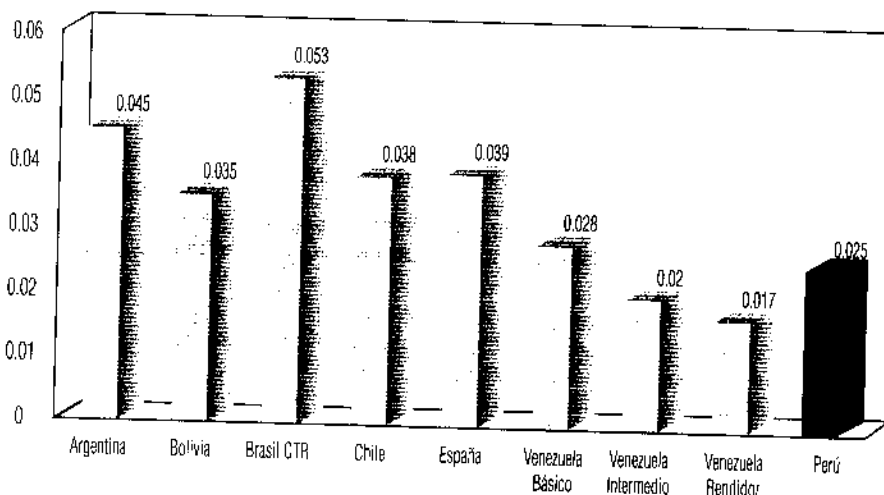
(n9) Por cada llamada se cobra un cargo inicial equivalente a la tarifa por minuto.

(n10) Por cada llamada se cobra un cargo inicial equivalente a la tarifa por minuto.

CUADRO 38
APLICACION DEL SISTEMA DE FACTURACION
POR MINUTO

Por la llamada de	En nuevos soles		Ahorro a favor del usuario		Estructura de llamadas
	Actualmente está pagando (1)	Con el cambio pagaría (2)	(1)	(2)	
Hasta 1 minuto	0.213	0.142	0.071	33%	47%
De 1 a 2 minutos	0.213	0.213	0.000	0%	22%
De 2 a 3 minutos	0.213	0.284	-0.071	-33%	11%
De 3 a 4 minutos	0.426	0.355	0.071	17%	6%
De 4 a 5 minutos	0.426	0.426	0.000	0%	4%
De 5 a 6 minutos	0.426	0.497	-0.071	-17%	2%
De 6 a 7 minutos	0.639	0.568	0.071	11%	2%
De 7 a 8 minutos	0.639	0.639	0.000	0%	1%
De 8 a 9 minutos	0.639	0.710	-0.071	-11%	1%
De 9 a 10 minutos	0.852	0.781	0.071	8%	1%
De 29 a 30 minutos	2.130	2.201	-0.071	-3%	
De 30 a 31 minutos	2.343	2.272	0.071	3%	
De 59 a 60 minutos	4.260	4.331	-0.071	-2%	
De 60 a 61 minutos	4.473	4.402	0.071	2%	
Total				7.15%	100%

CUADRO 39
TARIFA SERVICIO LOCAL MEDIDO (US\$)
HORARIO DIURNO - 1 MINUTO

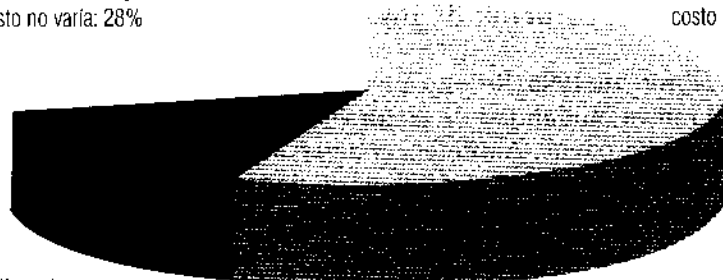


CUADRO 40
EFFECTO EN EL COSTO SOBRE LAS LLAMADAS

% de llamadas cuyo
costo no varía: 28%

% de llamadas cuyo
costo disminuye:
56%

% de llamadas cuyo
costo aumenta: 16%



Se produce una reducción del costo en el 56% del total de las llamadas, el costo en el 28% de las llamadas permanece invariable, y se incrementa el costo en el 16% del total de las llamadas.

instituciones y usuarios expresaron su acuerdo por el cambio de sistema de tasación a pasos de un minuto, aunque mantuvieron su propuesta de dividir la tarifa vigente entre tres para determinar el precio de la llamada local por minuto. No obstante, ya no se expresó preocupación por el costo de las llamadas locales de larga duración. Recibidas las opiniones, se hizo los últimos ajustes a la norma, luego de lo cual fue publicada en febrero y entró en vigencia en marzo de 1998.

3.3. Evaluación del impacto

La aplicación de la norma confirmó los beneficios previstos en los estudios, principalmente en cuanto a la reducción de la facturación del servicio. De acuerdo con estimaciones de Osiptel, el nuevo esquema tendría como efecto económico directo una reducción de 7,15% en la facturación promedio a los usuarios por llamadas locales.

Tales proyecciones se confirmaron al mes de la aplicación del sistema, cuando a partir de las variaciones de precios del rubro de telecomunicacio-

CUADRO 41
SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE FACTURACION POR MINUTO
INCIDENCIA EN EL GASTO DE LOS CONSUMIDORES
USUARIOS DEL SERVICIO RESIDENCIAL DEL MES DE MARZO DE 1998

	INEI	Aforo
Variación del gasto en llamadas locales por introducción de la facturación por minuto	-5.73%	-6.77%
Variación del índice del servicio telefónico (1)	1.2%	-1.87%

(1) El INEI no incluye (Aforo sí lo hace) las tarifas del servicio celular y la variación de la tarifa por instalación de línea telefónica residencial, que en el mes de marzo se ha reducido en 4.82%.

* Aplicando la metodología de cálculo del INEI, Osiptel ha estimado que la reducción del costo de las llamadas locales en provincias ha sido de 9.48% y la reducción promedio a nivel nacional de 7.83%.

nes registradas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y Apoyo, se calculó un descenso del gasto por llamadas locales de -5,73% según el INEI y de -6,77% según Apoyo.

4. Celulares: Devolución de los cobros por redondeo

En febrero de 1996 (Resolución 005-96-Osiptel), se dispuso la aplicación de una nueva modalidad de facturación de telefonía celular denominada «el que llama paga». A diferencia de la anterior denominada «el usuario paga todo», por la cual el propietario del equipo celular terminal debía pagar tanto por las llamadas realizadas como por las recibidas, la nueva modalidad permitió que quien pagara la llamada sea la persona quien la originaba, lo que brindaba nuevas alternativas a los usuarios y las empresas del mercado de telefonía celular.

Un indicador del impacto que tuvo esta medida se observa en el incremento del número de usuarios, que superó el 500% entre diciembre de 1995 y diciembre de 1997.



Este rápido crecimiento, sin embargo, dio lugar a una serie de reclamos acerca del sistema de facturación por parte de los usuarios, lo que motivó la realización de una investigación por parte del órgano regulador. La investigación reveló que Telefónica del Perú y Tele 2000 interpretaron de manera errónea la resolución que instauró la nueva modalidad.

De acuerdo con esta interpretación, asumieron que podían establecer libremente las unidades de tiempo para la facturación del servicio, lo que condujo a que ambas empresas operadoras establezcan que sería por minutos.

Detectada esta equívoca interpretación de la norma, Osiptel comunicó a las empresas que la unidad de tiempo de facturación de las llamadas se debía basar en los segundos de comunicación utilizados, tal como se había hecho hasta abril de 1996. Osiptel hizo saber también sobre la necesidad de devolver a los usuarios los montos cobrados en exceso por la aplicación del redondeo.

En un primer momento, el requerimiento de devolución fue apelado por las empresas ante el Consejo Directivo de Osiptel. Posteriormente, sin embargo, tanto Telefónica del Perú como Tele 2000 desistieron de la apelación y comunicaron al organismo regulador su voluntad de cumplir con la devolución dispuesta. Además, se comprometieron a efectuar liquidaciones individuales a cada uno de sus clientes por el tiempo en que su servicio fue facturado utilizando el redondeo al minuto superior.

El programa de devoluciones se inició en julio y agosto de 1997 para los abonados de Telefónica del Perú y Tele 2000, respectivamente. En total se devolvieron 4'858,794 de dólares a 98,433 usuarios.

5. Facilidades de la Red Inteligente. La Serie 80C.

La Serie 80C, regulada en 1996, comprende servicios de llamadas cuyo pago, en función al sistema con que opere, puede estar sujeto a tarifas diferentes, asumido en su totalidad por quien hace o las recibe o compartido entre quien las realiza y quien las contrata. En diversos países del mundo, este sirve como canal de comunicación interactiva para establecer relaciones entre clientes, usuarios o consumidores con empresas que actúan en los más variados ámbitos de actividad, vale decir en los mercados de productos o servicios, o en la esfera pública o privada.

Los servicios de valor añadido denominados servicios de consulta, proporcionados a través de la Serie 808, experimentaron una notable expansión durante 1997. Por ello, Osiptel normó su provisión a través del Texto Unico Ordenado de las Condiciones de Uso para las Prestaciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a través de la Serie 80C (Resolución de la Presidencia 024-97-PD). La Series 80C que operan en la actualidad son: 800, 801 y 808.

**Los servicios de consulta
a través de la Serie 808
experimentaron una
gran expansión en 1997.**

5.1. Bloqueo y Desbloqueo del Acceso a la Serie 808

Osiptel expidió, en un inicio, otras normas necesarias para el funcionamiento de este servicio, lo que comprendió otorgarle a los usuarios la posibilidad de bloquear o desbloquear gratuitamente –por un determinado período– el acceso a la Serie 808. La decisión (Resolución de la Presidencia 031-PD/97) tuvo como objetivo dotar a los usuarios de un instrumento para la mejor administración de aquellos servicios que habían generado una numerosa serie de controversias entre los usuarios de telefonía fija y la empresa operadora.

Luego de su emisión, Telefónica del Perú y Osiptel realizaron campañas de publicidad para difundir dos aspectos básicos de la norma:

- ✓ El régimen tarifario que se aplica al uso de los servicios proporcionados a través de la Serie 808; y
- ✓ El derecho del usuario del servicio telefónico a solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso a la Serie 808.

5.2. Serie 800 Universal

Osiptel declaró 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).

La autorización tuvo como origen una circular de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) remitida en setiembre de 1996 respecto al número universal para el servicio internacional de llamada gratuita (International Free Service - IFS) - Procedimientos para la reserva de números UIFN (Universal International Free Number) con el registrador de núme-

ros UIFN, cuya copia Osiptel envió a Telefónica del Perú y a Tele 2000 para su conocimiento y acciones consiguientes.

La comunicación de Osiptel fue respondida por Telefónica del Perú (carta GGR.107.A-010-97), que manifestó su interés por participar en la operación de la Serie 800 Universal - cobro revertido automático.

La Resolución 020-CD/97 dispuso, entre otros, que los conceptos tarifarios de instalación de la Serie y de suscripción mensual serían regulados por el régimen de las tarifas máximas fijas establecidas por la Resolución 040-PD/96. Asimismo, se determinó que para el tráfico del servicio de larga distancia internacional se aplicarán las tarifas que correspondan al destino y que se encuentren vigentes al momento de la comunicación.

5.3. *Serie 801*

La Serie 801 permite a las empresas que contratan este servicio compartir el pago de las tarifas por tráfico con los usuarios que los llamen. Las posibilidades de «pago compartido» son diversas. Las modalidades vigentes son las siguientes:

CUADRO 42
MODALIDADES DE PAGO VIGENTES
SERIE 801

Pago de tarifa por tráfico	Origen (usuario llamante)	Destino (contrató Serie 801)
Local	gratis (como 800)	tarifa local
Larga Distancia Nacional (LDN)	tarifa local	Diferencia (tarifa LDN menos local)

En este caso, quien contrató la Serie 801 está dispuesto a asumir el pago de las llamadas locales y a compartir el de larga distancia nacional.

Ante la norma, Telefónica del Perú solicitó considerar una modalidad tarifaria alternativa para el pago del tráfico local en la Serie 801, proponiendo que el usuario llamante pague la tarifa de llamada local. En el caso de llamadas de larga distancia nacional se mantendría la modalidad vigente, es decir que el usuario llamante paga la tarifa local por llamadas nacionales, como se aprecia a continuación:

CUADRO 43
MODALIDADES DE PAGO ALTERNATIVAS
SERIE 801

Pago de tarifa por tráfico	Origen (usuario llamante)	Destino (contrató Serie 801)
Local	tarifa local	-
Larga Distancia Nacional (LDN)	tarifa local	Diferencia (tarifa LDN menos local)

La propuesta de modalidad alternativa es adicional a la existente y amplía las opciones de libre elección, tanto de empresas que contratan la Serie 801 como la de los usuarios que llaman a las mismas.

Se considera que la modalidad tarifaria alternativa favorecerá a las empresas que tienen interés en obtener una mayor participación de sus bienes o servicios en el mercado nacional. Para ellas, es una ventaja que puedan compartir el pago de las tarifas por tráfico de larga distancia nacional sin incurrir en el costo de las llamadas locales, el cual sería asumido por los usuarios llamantes a la Serie 801 en esta modalidad.

Asimismo, el proyecto de resolución dispone que la empresa que contrata la Serie 801 se encargará de hacer conocer al público la modalidad tarifaria bajo la cual opera y dará cumplimiento a las condiciones de uso de las facilidades de red inteligente que correspondan. Todas estas acciones redundarán en un mayor beneficio de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

5.4. Tarifas de la Serie 80C

En consistencia con el establecimiento de la facturación por minuto para llamadas del servicio telefónico local, la norma dispuso que al tráfico local cursado a través de las Series 80C se aplique las tarifas por minuto de la telefonía fija local, tal como en 1996 se estableció que al tráfico de larga distancia nacional cursado a través de las Series 80C se apliquen las tarifas del servicio telefónico fijo.

La propuesta de modalidad tarifaria alternativa amplía las opciones de libre elección de las empresas que contratan la Serie 801 y de los usuarios.

Ese sistema permite que quienes contraten las Series 80C, como por ejemplo la Serie 800-cobro revertido automático, sabrán que las tarifas por minuto de tráfico local aplicables son las correspondientes al servicio telefónico convencional.

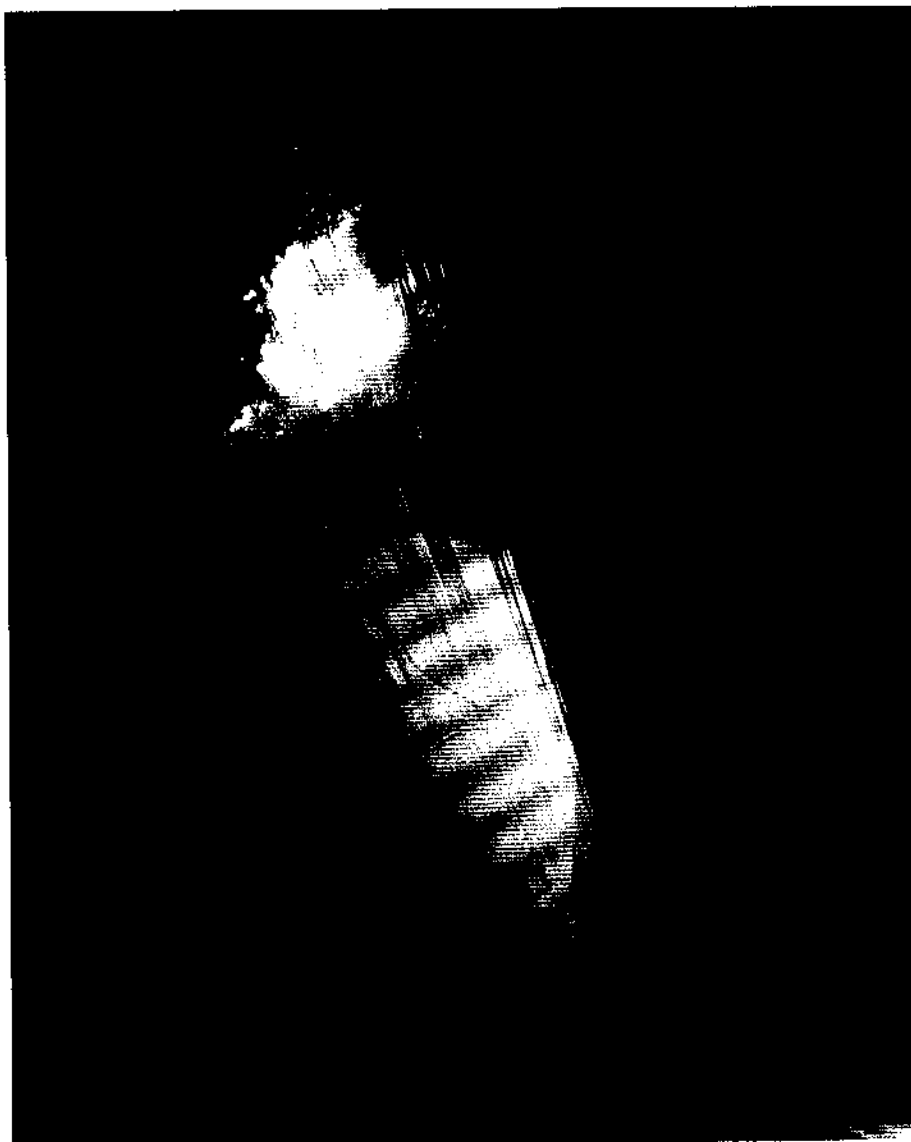
Asimismo, los usuarios que llamen a tales series telefónicas, como por ejemplo a la Serie 801-Pago compartido, sabrán fácilmente cuánto cuesta su llamada local, al aplicar la tarifa telefónica convencional al número de minutos que duró su comunicación.

Por último, el organismo modificó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones a través de la Serie 80C supervisor (Resoluciones de Consejo Directivo 030 y 031-97-CD/Osiptel), disponiendo que las tarifas por tráfico de la Serie 808 se cobren al origen.

A la vez, estableció que los reclamos por concepto de facturación, cobranza y calidad del servicio telefónico serán resueltos por la empresa con-

cesionaria encargada de proporcionarlos, notificando al suscriptor sobre el particular. Y además, las empresas concesionarias contratadas para facturación y cobranza podrán suspender las prestaciones del servicio público de telefonía fija por falta de pago de los servicios brindados por un suscriptor de la Serie 808, de no mediar reclamo alguno. ♦

4 OSIPTEL Y LAS EMPRESAS



1. Controversia sobre Roaming

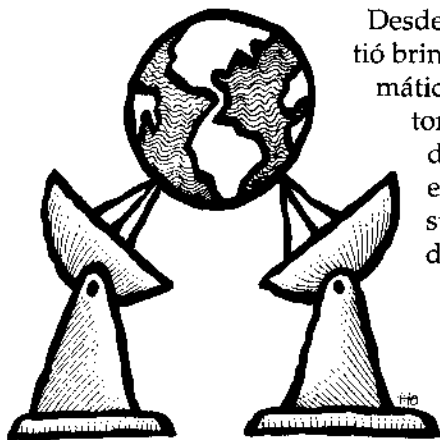
En 1997 concluyó una de las principales controversias suscitadas en el mercado de telecomunicaciones, que enfrentó a Telefónica del Perú y a Tele 2000 por el tema del Roaming Automático Nacional (RAN). Este caso concitó la atención internacional de las empresas operadoras de telefonía celular debido a la necesidad que representa la obligatoriedad del *roaming*.

El origen de la controversia se remonta a 1993, cuando Tele 2000, titular de concesiones para telefonía celular en Lima y Callao, y Entel Perú, pro-

pietaria de la concesión celular en provincias, celebraron contratos de Roaming Manual (RM), en los que se acordaba que los usuarios celulares de Lima pudieran hacer uso de él cuando salieran fuera de la capital.

Según el acuerdo de Roaming Manual, los usuarios celulares de Lima de Tele 2000 debían solicitar a su empresa que gestionara ante Entel Perú el acceso de sus respectivos equipos terminales celulares fuera de la capital. Para ello tenían que indicar el nombre de la ciudad de destino y los días que permanecerían en ella.

Con la privatización de la CPT y Entel Perú en 1994, y su fusión a fines de 1995 bajo la denominación de Telefónica del Perú S.A., ésta se convirtió en titular de ambos contratos de concesión.



Desde ese momento, Telefónica invirtió en equipamiento que permitió brindar a sus usuarios de Lima y de provincias el Roaming Automático Nacional, es decir que ellos podían desplazarse por el territorio nacional haciendo uso de su teléfono celular sin necesidad de informar previamente sobre su intención de viajar ni seguir el procedimiento antes descrito. Por su parte, Tele 2000 debía sujetarse al uso del Roaming Manual para atender a sus abonados que viajaran a provincias.

Este desbalance hizo que Tele 2000 iniciara en 1995 una controversia con Telefónica del Perú para que esta empresa le otorgue el Roaming Automático Nacional a sus usuarios celulares de Lima en reemplazo del Roaming Manual, de manera semejante a la facilidad disponible para los abonados de Telefónica del Perú en todo el país. En un sentido estricto, Tele 2000 se encontraba en desventaja competitiva en el mercado de Lima, pues ofrecía a sus usuarios un servicio limitado frente al de su competidor.

El expediente ingresó a un proceso de solución de controversia administrado por Osiptel, que dispuso que Telefónica y Tele 2000 negociaran los términos comerciales, económicos, técnicos y operativos necesarios para que la primera otorgue la facilidad del Roaming Automático Nacional a los clientes de la segunda (Resolución 073-97-PD/Osiptel).

En el marco de la solución administrativa adoptada, Osiptel estableció las condiciones técnicas y económicas conforme a las cuales Telefónica del Perú debía otorgar a los usuarios de Tele 2000 acceso al RAN (Mandato 001-97-PD/Osiptel, 4 de diciembre de 1997).

El mandato dispuso también que el Roaming Automático Nacional tendrá una duración mínima de un (1) año, a partir de la fecha en la que esté disponible para los usuarios de Tele 2000.

La implementación del Roaming Automático Nacional, con las características técnicas mencionadas, permite que ambas empresas utilicen tecnologías de última generación, lo que contribuirá a la continua modernización y mejora en la calidad para beneficio de los usuarios.

2. Controversia RCP – Telefónica

En 1997 Osiptel también participó en la solución de las controversias que desde el año anterior enfrentaron a Telefónica del Perú (TdP) y la Red Científica Peruana (RCP). La primera de estas desavenencias se inició en febrero de 1996, fecha en que la RCP interpuso ante Osiptel una demanda contra TdP por actos de competencia desleal e infracciones relativas al incumplimiento de las obligaciones contenidas en su contrato de concesión.

Entre las denuncias figuraban la utilización de subsidios cruzados, el uso de información privilegiada, la negativa a atender las solicitudes de provisión de circuitos y el trato discriminatorio.

El proceso fue conducido por un Cuerpo Colegiado Ordinario (CCO) designado *ad hoc* por Osiptel y tramitado según dispone el Reglamento General para la Solución de Controversias en la Vía Administrativa. Luego de un extenso período probatorio, las gerencias de Osiptel emitieron opinión, a pedido del CCO. Concluyeron que TdP había realizado diversas prácticas que afectan el mercado de acceso a Internet y, por ende, causado distorsiones en el proceso de competencia.

Según la opinión emitida por las gerencias en sus respectivos informes, TdP había incurrido en actos de abuso de posición de dominio al negarse injustificadamente a atender la demanda de servicios por parte de RCP, utilizar información privilegiada y hacer efectivo un trato discriminatorio.

En octubre de 1997, el CCO declaró fundada la demanda interpuesta por RCP contra TdP, al haber incurrido esta última en abuso de posición de dominio e incumplido con obligaciones estipuladas en su contrato de concesión (Resolución 055-CCO/97).

En la resolución, el CCO dispuso la aplicación de una multa equivalente a 50 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la comisión de actos de abuso de posición de dominio y 10 UIT por el incumplimiento contractual.

Días más tarde, Telefónica apeló contra todos los extremos de la resolución, con excepción de los puntos controvertidos segundo, tercero, octavo y decimotercero. En la misma fecha, RCP también apeló, pero únicamente en la parte que establece las sanciones aplicables a la demandada.

El segundo diferendo entre ambas se inició en agosto de 1996, cuando Telefónica del Perú interpuso ante Osiptel una demanda contra la Red Científica Peruana (RCP) por la supuesta campaña pública de agravios realizada por la RCP en su perjuicio.

En la demanda, Telefónica atribuyó a la RCP la autoría de diversas acciones de competencia desleal en la modalidad de actos denigratorios, de comparación y engaño, por lo que solicitó que:

- ✓ Se declare que la RCP ha incurrido en actos de competencia desleal;
- ✓ Se disponga el cese de los referidos actos;

- ✓ Se disponga el cierre temporal del establecimiento infractor;
- ✓ Se ordene la rectificación pública de las informaciones incorrectas y falsas; y
- ✓ Se proceda a la publicación de la resolución condenatoria.

Ante los hechos, el CCO de Osiptel emitió en mayo de 1997 una resolución que declaraba fundada en parte la demanda de Telefónica del Perú, determinando que algunos de los actos denunciados constituían competencia desleal. Por ello, le impuso a la RCP una multa de 30 UIT.

La resolución del CCO, sin embargo, fue objeto de apelación por parte de la RCP. Finalmente, ésta fue resuelta por la Presidencia del Consejo Directivo, que confirmó la decisión adoptada en primera instancia (Resolución 093-97-PD/Osiptel).

3. Financia Telecom



La labor de Osiptel, orientada a promover la inversión en telecomunicaciones, no sólo se centró en el ámbito normativo. Comprendió también la generación de foros de debate colectivo para optimizar el desarrollo del mercado de telecomunicaciones, los que congregaron a sus principales protagonistas. Uno de éstos fue el Foro de Telecomunicaciones y Finanzas «Financia Telecom».

El certamen –que se desarrolló entre el 21 y 23 de octubre de 1997– tuvo como objetivo crear un espacio para la presentación de proyectos por parte de las empresas de telecomunicaciones y de alternativas para el financiamiento de ellos por instituciones del ámbito bancario y financiero.

Los expositores en la cita fueron representantes de las principales empresas operadoras de telecomunicaciones y proveedoras de equipos del sector,

así como analistas de bancos de inversión e instituciones del mercado de valores del país y el exterior. El auditorio estuvo compuesto por cerca de 300 funcionarios, ejecutivos, técnicos y analistas de telecomunicaciones.

El foro cumplió con creces su objetivo pero, además, se convirtió en uno de los primeros cónclaves en que se trazaron las perspectivas del mercado peruano de telecomunicaciones con miras a la proyectada apertura del servicio de telefonía fija local.

Una de las conclusiones fundamentales del certamen fue la necesidad de alentar la competencia e ingreso de operadores eficientes al mercado, así como desalentar la entrada de aquellos operadores que solamente buscan obtener ventajas derivadas del «arbitraje». En el foro se destacó que, para ello, el Perú debía aprender de la experiencia internacional, sobre todo de países semejantes al nuestro como Chile o México.

La reunión permitió, en este sentido, hacer un balance de los avances del sector registrados hasta la fecha de su realización y conocer el potencial de desarrollo de sus principales segmentos de actividad. ♦



5 OSIPTEL Y LAS TELECOMUNICACIONES RURALES



1. Comunicando a más Pueblos

El Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel) tiene un objetivo muy preciso: extender los servicios de telefonía básica hacia las áreas rurales y lugares considerados de preferente interés social que no se encuentran incluidos en el ámbito de atención de los contratos de concesión de Telefónica del Perú.

De acuerdo con el principio de «acceso universal», el fin es brindar los beneficios de la telefonía, mediante líneas públicas o centros comunitarios, a poblados rurales que cuenten con menos de tres mil habitantes, bajo los criterios de equidad, promoción de la inversión privada y maximización del impacto social.

El fondo se financia, principalmente, con un derecho especial del 1% sobre los ingresos brutos facturados y percibidos que deben pagar los operadores de servicios portadores en general y de servicios finales públicos. A fines de 1997 el monto alcanzó los 30 millones de dólares.

CUADRO 44

PROYECTO DE REGLAMENTO DEL FITEL

El 16 de marzo de 1998 se publicó el Proyecto de Reglamento del Fitel (Resolución 032-PD/Osiptel), con el fin de obtener comentarios y sugerencias de personas e instituciones interesadas. El Reglamento busca establecer las reglas de juego para una efectiva promoción de las inversiones en las telecomunicaciones rurales, mediante una eficiente y transparente asignación de los fondos, y así cumplir con el objetivo de «acceso universal» a los servicios de telecomunicaciones.

El Reglamento destaca los siguientes aspectos:

- Los recursos del Fitel serán aplicados a centros poblados calificados como rurales por el INEI, capitales de distrito con tres mil habitantes o menos, aun siendo consideradas urbanas, y lugares de preferente interés social declarados como tales por el MTCVC.
- Se definen las formas de pago del derecho especial que los operadores de servicios portadores en general y de servicios finales deben aportar al Fitel. Osiptel podrá realizar auditorías 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 de las inversiones en el 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 aun 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 los proyectos prioritarios 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, 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.
- Los desembolsos y amortizaciones se realizarán de acuerdo a las especificaciones del contrato de financiamiento, y a través de instituciones del sistema financiero, mediante concursos por invitación.
- La supervisión de los proyectos financiados con recursos del Fitel estará a cargo de Osiptel, el cual podrá emitir opinión, impartir medidas correctivas o realizar denuncias.

2. Concursos Internacionales

Mediante un programa de concursos internacionales, el Fitel ofrece a las empresas del sector una concesión para operar los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales recibiendo a cambio recursos del Fitel equivalentes a un subsidio de hasta el 100% del valor de la inversión total en infraestructura y equipos. En contrapartida, la empresa debe hacerse cargo de la obligación mínima del servicio.

El compromiso de la empresa es proveer acceso a las telecomunicaciones instalando una cabina pública con capacidad de transmisión de voz y datos a baja velocidad en cada uno de los pueblos rurales estipulados en su contrato. En el caso de las capitales de distrito, el sistema debe contemplar la ampliación a líneas adicionales. Así, en los pueblos rurales se reducirá la distancia promedio al teléfono más próximo, de los actuales 15 a 4.8 kilómetros luego de la ejecución de los proyectos.

El programa de Proyectos Rurales abarca el territorio nacional y cubre más de cuatro mil centros poblados. Se ejecutará durante el período 1998-2002, habiéndose programado para 1998 la subasta de dos de los proyectos: Frontera Norte (Tumbes, Piura, Cajamarca y Amazonas) y Frontera Sur (Madre de Dios, Puno y Tacna).

3. Proyecto Frontera Norte

En el primer trimestre de 1998, con la participación del PNUD (UNOPS), se realizó la primera subasta para el Proyecto de la Frontera Norte. El concurso despertó gran interés en el sector empresarial, a tal punto que 45 compañías adquirieron las bases. Finalmente, fueron cuatro las que se presentaron como postores: BMP Ingenieros S.A. (Perú), Communication Systems Engineering (Estados Unidos), Global Village Telecom (Israel) y Telerep-Telerural (Perú).

Para la selección se consideró, en primer lugar, criterios técnicos, y en segundo término se evaluó las propuestas económicas de acuerdo con el

CUADRO 45
RESULTADO LICITACION DEL PROYECTO NORTE
GLOBAL VILLAGE TELECOM

ÍTEM	MONEDA LOCAL	MONEDA EXTRANJERA
A. Suministros e instalaciones «llave en mano»	3'727,329	4'053,000
B. Operación y mantenimiento 1/	998,465	3'022,380
C. Pago del operador al Estado por la compra de la red 2/	4'909,292	
Valor actual neto del subsidio 3/	1'661,564	

1/ Monto que el operador debe pagar al Estado en un período de 10 años.
 2/ Monto que el operador debe pagar al Estado al momento de la compra de la red.
 3/ Como porcentaje del monto de la inversión en infraestructura y equipos.
 Fuente: PNUD (UNOPS), 1998. Pág. 12.

monto de subsidio solicitado por las empresas. La buena pro fue adjudicada a Global Village Telecom, cuya oferta, actualizada al valor presente, requirió un subsidio de 1.7 millones de dólares, equivalente al 41% de la cifra estimada por el Fitel como subsidio para la inversión inicial.

La concesión compromete a la empresa a operar en los centros poblados rurales indicados en su contrato durante 20 años. El Fitel deberá realizar una inversión inicial de 3.7 millones de dólares en suministros e instalaciones y una inversión de 998 mil dólares en operación y mantenimiento, desembolsable en cinco años. Por su parte, transcurrido este período, la empresa pagará al Fitel 4.9 millones de dólares por la adquisición del sistema.

El proyecto permitirá atender a 193 centros poblados y beneficiará en forma directa a 59 mil personas. Y, si también consideramos a los habitantes de lugares distantes hasta en cinco kilómetros de los pueblos incluidos en el proyecto, los beneficios se extenderán a cerca de 145 mil personas.

Actualmente sólo el 48% de la población de los departamentos de Amazonas, Cajamarca, Piura y Tumbes tiene acceso al servicio telefónico, porcentaje que se incrementará al 88,5% luego de implementado el proyecto. El impacto a nivel departamental es aun mayor. Por ejemplo, en Amazonas sólo el 10% de la población accede al uso del teléfono, y se calcula que después del proyecto el 89,5% contará con acceso a este servicio. En términos de distancia, un poblador del Amazonas, que debe recorrer 251 kilómetros en promedio para conseguir comunicación telefónica, verá reducida esta distancia a 6,2 kilómetros.

4. Proyecto de la Frontera Sur

El segundo proyecto es el de la Frontera Sur, cuyo concurso público internacional se realizará vía UNOPS y se convocará en junio de 1998. A partir de esa fecha, los postores dispondrán de 70 días para realizar sus ofertas. Se espera que la buena pro sea entregada en octubre.

CUADRO 46
CENTROS POBLADOS SELECCIONADOS EN GABINETE

Descripción	Madre de Dios	Puno	Tacna	Total
Ámbito geográfico del proyecto	5 distritos	42 distritos	15 distritos	Frontera sur
Población total (T)	47,915	525,897	40,746	614,558
Población con acceso al teléfono antes del proyecto (A) 1* 2*	37,246	226,320	27,571	291,137
Distancia (km) al teléfono más cercano antes del proyecto	125.39	19.23	41.37	
Impacto poblacional antes del proyecto (A/T)	77.73%	43.04%	67.67%	47.37%
Número de centros poblados seleccionados	14	210	28	252
Población directamente beneficiada 3*	2,031	81,171	7,286	90,488
Población indirectamente beneficiada 4*	2,281	150,864	5,889	159,034
Población total beneficiada	4,312	232,035	13,175	249,522
Población con acceso al teléfono luego del proyecto (D) 5*	41,558	458,355	40,746	540,659
Distancia (km) al teléfono más cercano luego del proyecto	11.91	3.95	10.49	
Impacto poblacional luego del proyecto (D/T)	86.73%	87.16%	100.00%	87.98%

Este proyecto consiste en instalar, operar y mantener un teléfono público en 252 localidades rurales del departamento de Tacna y en los distritos fronterizos de los departamentos de Puno y Madre de Dios. A diferencia del proyecto anterior, los postores expresarán su oferta de subsidio como un solo monto, que será desembolsado conforme al cumplimiento de ciertas metas establecidas en las bases, durante un período de cinco años.

Como vemos en el cuadro de impacto, con la ejecución de este proyecto se logrará disminuir en forma considerable la distancia al teléfono más cercano e incrementar el porcentaje de población con acceso al teléfono en dicha zona de 47 a 88%. ♦

ANEXO 1

AUTOMATIZACION Y DESAROLLO ORGANIZACIONAL

La eficiencia de las organizaciones está vinculada cada vez más estrechamente a la automatización de los procesos de trabajo. Es el resultado de la adecuación de las organizaciones a un entorno dominado por el uso de tecnologías de la información para cumplir con las crecientes exigencias de competitividad y eficiencia. La consolidación del proceso de automatización, que se inició en 1995 en Osiptel, ha sido por ello una de las principales tareas dentro de su agenda orgánica.

En este ámbito, las acciones apuntaron durante 1997 a crear y extender sistemas de comunicación corporativa interna y externa, e introducir mejoras en los administrativos. El objetivo fue dotar a la institución de herramientas que le permitieran elevar la eficiencia de sus procesos y, por tanto, su productividad.

Un objetivo cumplido de la agenda del año fue el diseño e implementación de la intranet. Estructurada como espacio para la difusión de información interna, la intranet ha logrado acortar de manera notable los tiempos y simplificar los mecanismos destinados a la difusión y búsqueda de información corporativa al interior de Osiptel.

En el mismo ámbito de la información, pero en el plano externo, las acciones apuntaron a mejorar el acceso a Internet desde el seno de la organización y a dotar al ente regulador de presencia en Internet. El primer objetivo se cumplió tras haberse instalado una «línea dedicada» para facilitar el acceso a este servicio. El segundo, con la creación de la página *web* de Osiptel (www.osiptel.gob.pe).

Este servicio ha cumplido con notable éxito su objetivo de divulgar información sobre la organización y el trabajo que desarrolla alrededor de –literalmente– todo el mundo. Lo ha demostrado así el «registro de visitas» de la página. Pero la página *web* ha contribuido notablemente a facilitar también el acceso a la información mencionada por parte de los agentes del mercado de telecomunicaciones y el público en general e, igualmente, a servir como complemento de las estrategias de imagen institucional.

El esfuerzo de integración informativa al interior de la organización y hacia fuera de ella ha tenido como complemento acciones de mejora de los sistemas de comunicación de la organización. Ha sido el caso de la migración del sistema de correo electrónico Pegasus al de Exchange Server, con lo que se ha logrado mayor flexibilidad y eficiencia para el intercambio de mensajes y para la recepción y envío de información. Con similares objetivos se mejoró los sistemas de comunicación entre las dos sedes de la organización.

El administrativo fue también uno de los espacios en que la automatización ha desempeñado un rol fundamental para elevar sus niveles de eficiencia. Concretamente, dos fueron las tareas desarrolladas: mejoras y ampliaciones en los sistemas administrativos de logística, provisión de recursos y finanzas; y la creación de un sistema de registro de aportes de las empresas operadoras del sector a Osiptel y al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel).

En cuanto a las acciones de automatización en áreas específicas destacan las realizadas en la de concesiones –creada en el marco de las atribuciones que el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción entregó a Osiptel para administrarlas– y en la de Relaciones Internacionales. En el primer caso, la automatización comprendió la creación de un sistema de registro de concesiones. En el segundo, la generación de un registro de eventos internacionales con el objeto de garantizar la activa participación institucional en ellos.

Cabe mencionar que las innovaciones en materia informática tuvieron como marco la migración de la propia tecnología de redes que le servía de soporte (se cambió de la originalmente utilizada –Novell– a otra más flexible –NT–) para permitir la generación a su interior de nuevos y mejores sistemas acorde con el acelerado desarrollo y diversificación de las actividades de la institución.

Los logros conseguidos en el proceso de automatización han colocado a Osiptel entre las instituciones que marchan a la vanguardia en la aplicación de tecnologías de la información en sus diversos procesos operativos. La experiencia desarrollada en este campo ha sido reconocida, lo que se ha confirmado con las frecuentes visitas de instituciones, tanto del país como del exterior, para conocer en forma detallada los procesos utilizados por el organismo regulador con el fin de aplicarlos o adaptarlos a sus necesidades. ◆

ANEXO 2 ESTADISTICAS DE MERCADO

**CUADRO 47
EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES**

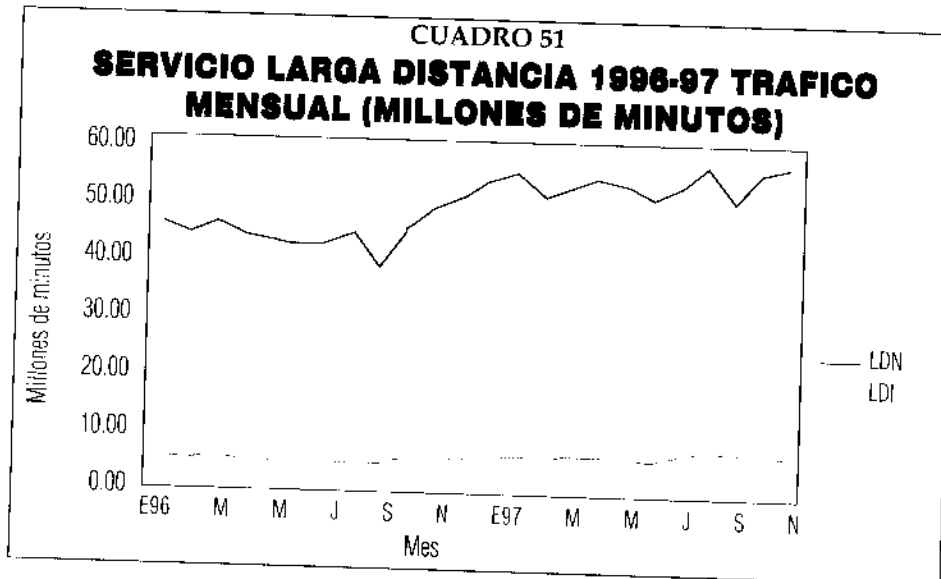
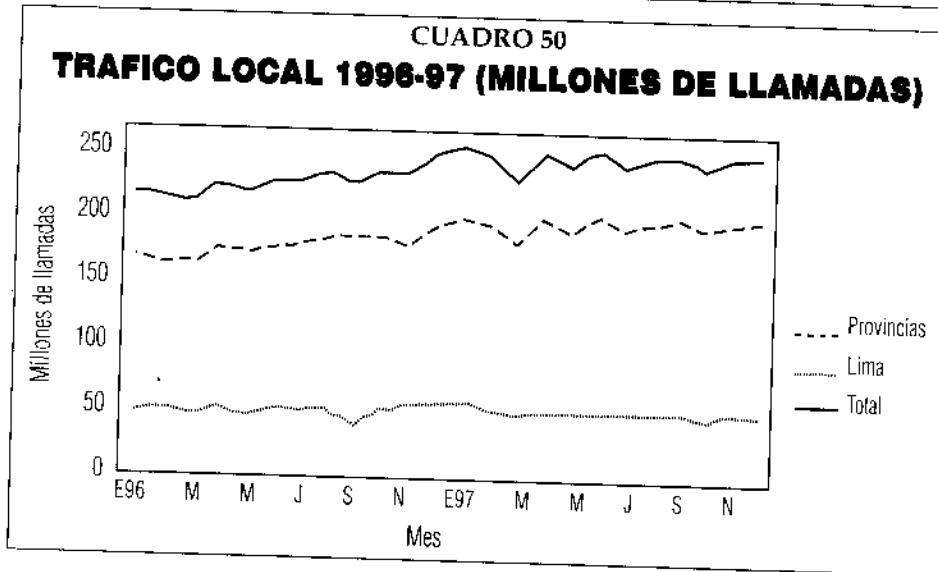
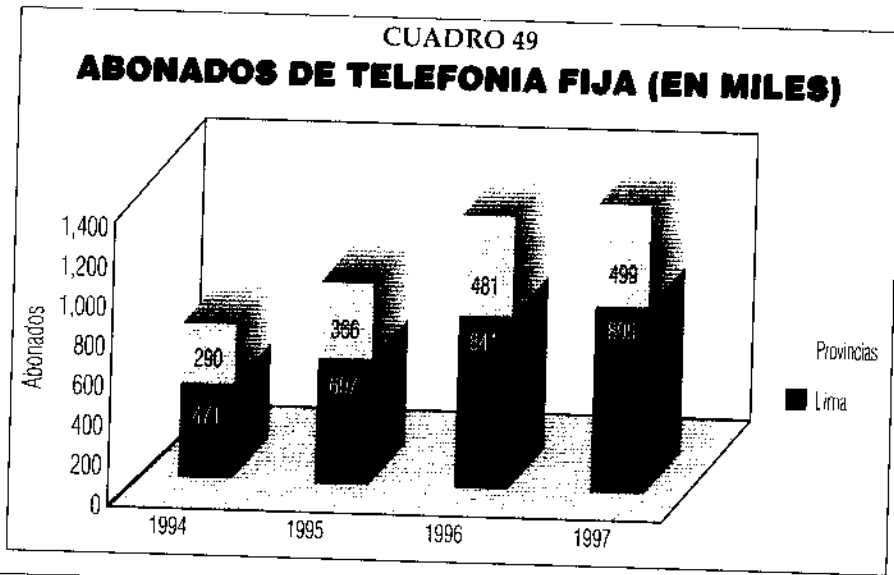
Servicio	Número de empresas
LDN y LDI	1
Telefonía fija	1
Portador en Lima	3
Portador en provincias	1
Telefonía móvil celular Lima	2
Telefonía móvil celular provincias	2
Servicio troncalizado	12
Buscapersonas	38
TV Cable (físico y MMDS)	49
Servicio de valor añadido	70

**CUADRO 48
TENENCIA DE TELEFONOS SEGUN
ESTRATOS SOCIOECONOMICOS**

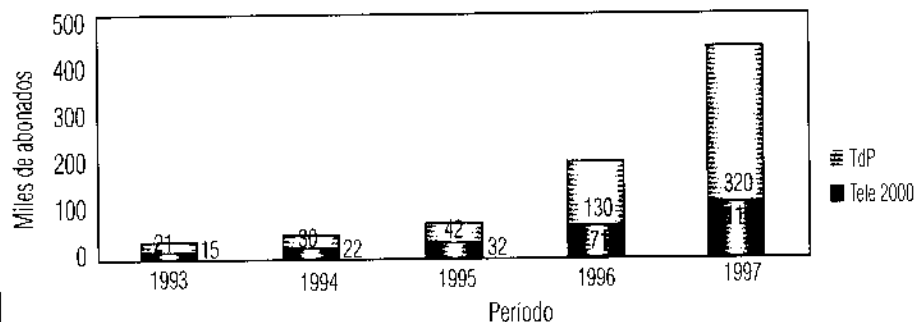
Años	% total hogares	Estratos socioeconómicos			
		A	B	C	D
1993	17	92	54	10	1
1994	22	100	68	16	1
1995	28	100	75	21	1
1996	37	100	81	36	7
1997	42	100	83	44	13

Estrato	Ingreso medio (en dólares)	% total hogares	Número de hogares (en miles)
A	3845	4.5	62
B	892	18.6	253.8
C	407	35.7	489.8
D	233	41.2	565.5

Lima Metropolitana
Fuente: Encuesta Demográfica y de Mercado S.A. Julio, 1997



CUADRO 52
ABONADOS DE TELEFONIA MOVIL CELULAR
(EN MILES)



CUADRO 53
RESULTADOS EN TELEFONIA FIJA

Rubro	1993	Mar-96
Líneas instaladas	620,000	1'937,019
Líneas instaladas por cada 100 habitantes	2.9	7.75
Inversión anual (millones de dólares)	28,8 (CPT)	(a)
Renta Básica residencial (en dólares)	1.00	14.11
Tarifa LDI (dólares por minuto)	2.25	1.21
Costo de línea de acceso residencial (en dólares)	1,500	220
Tiempo de espera promedio	118 meses	1.5 meses

CUADRO 54
TELEVISION POR CABLE

TV Cable	Capacidad instalada	Planta en servicio
1º trimestre 95	40.596	7.412
2º trimestre 95	41.416	10.367
3º trimestre 95	50.352	13.780
4º trimestre 95	52.243	19.060
1º trimestre 96	59.658	24.005
2º trimestre 96	80.334	31.554
3º trimestre 96	229.267	57.410
4º trimestre 96	339.288	101.387
1º trimestre 97	433.769	135.021
2º trimestre 97	--	172.948
3º trimestre 97	--	213.189
4º trimestre 97	--	252.225
1º trimestre 98	--	272.923

Fuente: Reportes trimestrales Telefonía del Perú.

CUADRO 55
RESULTADOS DE LA REESTRUCTURACION
(1)

Servicios fijos (miles)	620	1,940
Servicios móviles (miles)	40	600
Total abonados (miles)	710	2,540
Densidad fija	2.9	7.75
Densidad móvil	0.22	2.44
Densidad total	3.10	10

CUADRO 56
RESULTADOS DE LA REESTRUCTURACION
(2)

Teléfonos públicos	8,000	50,000
Cable TV	30,000	350,000
Accesos a Internet	n.a	70,000
Digitalización	33%	88%
Kilómetros de fibra óptica	200	3000
Tiempo de espera	118 meses	45 días
Número de empresas	12	172
Empleo en el sector	13,000	34,000
Cuota de conexión	1,500	220 dólares
Localidades con servicio telefónico	1,450	3,000
Ciudades con telefonía celular	7	117
Participación en el PBI	1.2	2.3

ANEXO 3

PROGRAMA DE CAPACITACION EXTERNA

En 1997 continuó el programa de formación profesional en telecomunicaciones que se inició en noviembre de 1996. El objetivo del mismo es, por una parte, transmitir la experiencia de los especialistas de Osiptel adquirida en el campo de regulación de las telecomunicaciones y, por otra, difundir la información recibida de las consultorías extranjeras sobre el desarrollo y peculiaridades del sector a nivel global.

El programa de formación profesional ha sido diseñado para ser ofrecido mediante seminarios, cursos de extensión universitaria, convenios con universidades, becas de investigación y programas de prácticas profesionales. Las principales beneficiarias son las universidades.

Seminarios

Hasta marzo de 1998, Osiptel había realizado seminarios en las principales ciudades del país (Lima, Arequipa, Trujillo, Cusco, Piura e Ica) bajo el título «El desarrollo de las telecomunicaciones: La experiencia reguladora». A través de ellos se han logrado objetivos como:

- ✓ Transmitir nuestra experiencia a más de 2,500 personas entre estudiantes universitarios, egresados y docentes;
- ✓ Difundir la misión reguladora de Osiptel y la protección de los derechos de los usuarios;
- ✓ Dar a conocer el nuevo rol del Estado en el sector;
- ✓ Presentar una visión generalizada del desarrollo del sector telecomunicaciones; y
- ✓ Difundir las potencialidades de este mercado y su impacto en la modernización del país.


Cursos de extensión universitaria

La organización de cursos de extensión universitaria en telecomunicaciones es la actividad principal del programa de formación. Ellos se han convertido en un espacio importante de especialización de profesionales de diversas carreras, quienes luego han logrado colocarse con ventajas en entidades públicas y privadas del sector.

En dos veranos consecutivos, Osiptel ha realizado dos cursos, ambos dirigidos a estudiantes de Economía, Derecho e Ingeniería de diversas universidades del país que cursan el último año de estudios, así como de egresados de las mismas facultades con una antigüedad no mayor a un año.

El proceso de selección se efectúa luego de una convocatoria pública a nivel nacional. En cada oportunidad, a ella han respondido más de 1,500 postulan-





tes. Por la modalidad de admisión utilizada, en la que se procura la representación del mayor número de universidades, el curso logró reunir a los mejores alumnos de cada universidad. De un promedio de 37 universidades, 25 de ellas han logrado colocar por lo menos un estudiante en cada curso.

Los cursos tienen una duración de seis semanas a tiempo completo, en un ciclo teórico-práctico que incluye cursos integrales de telecomunicaciones, Economía y Derecho, a cargo de expertos profesionales con amplia experiencia dentro de su especialidad. Del total de docentes que intervienen en el curso, un 60 % son funcionarios y consultores de Osiptel; y el otro 40%, académicos o funcionarios de las empresas del sector.

De acuerdo con el esquema utilizado hasta la fecha, los dos primeros puestos del curso de extensión se les convoca para laborar en Osiptel. El resto queda a disposición de las empresas e instituciones del sector.

A la fecha, cinco egresados del primer curso y cinco del segundo curso están prestando sus servicios a Osiptel, lo que representa un total de 12% del total de egresados. Pero, en general, más del 35% de ellos trabaja en instituciones y empresas del sector, entre ellas el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción; Telefónica del Perú; Motorola; IBM del Perú y estudios de abogados. Otro grupo importante de egresados ha manifestado su interés de desarrollar tesis de investigación sobre telecomunicaciones. ♦



ANEXO 4



CHAVEZ Y ASOCIADOS S.C.

Douglas F-Richard Kidsons international
Auditores - Consultores

DFK
INTERNATIONAL

Chalcuchimac 224 of. 201 Salamanca - Lima 3
Apartado 10293 Lima 100 Perú

Teléfono: (511) 436-5873
Fax: (511) 437-5686

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Directores
Organismo Supervisor de Inversión Privada
en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Hemos auditado el balance general combinado del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL y del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones - FITEL al 31 de diciembre de 1997 y los correspondientes estados combinados de gestión, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, que han sido ajustados para reflejar el efecto de las variaciones en el poder adquisitivo de la moneda peruana. La preparación de dichos estados financieros combinados es responsabilidad de la gerencia del Organismo. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre estos estados financieros, basados en la auditoría que efectuamos. Los estados financieros combinados al 31 de diciembre de 1996 se presentan para fines comparativos, los mismos que fueron examinados por otros auditores independientes, quienes en su dictamen de 30 de junio de 1997, emitieron una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros.

Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo a normas de auditoría generalmente aceptadas, las que requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el fin de obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contengan errores importantes. Una auditoría comprende el examen, basado en comprobaciones selectivas, de las evidencias que sustentan los importes y las divulgaciones expuestas en los estados financieros. También comprende la evaluación de los principios de contabilidad aplicados y de las estimaciones significativas efectuadas por la gerencia del Organismo, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la auditoría efectuada constituyen una base razonable para fundamentar nuestra opinión.

En nuestra opinión, los estados financieros ajustados combinados que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL y del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones - FITEL al 31 de diciembre de 1997, así como los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivos por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Refrendado por:

DFK. Chávez y Asociados S.C.

José Chávez García. (Socio)
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 2238

Mayo 15, de 1998
Lima - Perú

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES -
OSIPTEL Y FONDO DE INVERSION DE TELECOMUNICACIONES - FITEL**

BALANCES GENERALES COMBINADOS

Al 31 de diciembre de 1997 y 1996
(Expresados en nuevos soles)

ACTIVO	<u>1997</u>	<u>1996</u>
Activo corriente		
Caja y bancos - Nota 4	92'742,757	53'385,059
Cuentas por cobrar - Nota 5	1'868,187	998,953
Existencias	41,741	-
Gastos pagados por anticipado - Nota 9	<u>3'313,832</u>	<u>16,608</u>
Total activo corriente	97'966,517	54'400,620
Muebles, enseres y equipos neto de depreciación acumulada - Nota 6	<u>1'215,178</u>	<u>286,622</u>
Total activo	<u><u>99'181,695</u></u>	<u><u>54'687,242</u></u>
PASIVO Y PATRIMONIO		
Pasivo corriente		
Cuentas por pagar	808,751	513,212
Provisión para beneficios sociales	<u>73,439</u>	<u>69,070</u>
Total pasivo corriente	<u>882,190</u>	<u>582,282</u>
Pasivo no corriente		
Deuda a largo plazo - Nota 7	<u>1'750,995</u>	-
Total del pasivo	<u><u>2'633,185</u></u>	<u><u>582,282</u></u>
Patrimonio neto		
Hacienda Nacional	54'104,960	41'121,965
Hacienda Nacional Adicional	-	100,247
Superávit acumulado	<u>42'443,550</u>	<u>12'882,748</u>
Total patrimonio	<u>96'548,510</u>	<u>54'104,960</u>
Total pasivo y patrimonio	<u><u>99'181,695</u></u>	<u><u>54'687,242</u></u>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros combinados

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES -
OSIPTEL Y FONDO DE INVERSION DE TELECOMUNICACIONES - FITEL**

ESTADOS COMBINADOS DE GESTION

Por los años terminados el 31 de diciembre de 1997 y 1996
(Expresados en nuevos soles)

INGRESOS	<u>1997</u>	<u>1996</u>
Ingresos no tributarios - Nota 8	<u>53'970,992</u>	<u>38'155,052</u>
GASTOS		
Gastos administrativos - Nota 9	(19'111,607)	(18'082,881)
Provisiones del ejercicio	(<u>886,523</u>)	(<u>375,783</u>)
	(<u>19'998,130</u>)	(<u>18'458,664</u>)
Resultado operacional	<u>33'972,862</u>	<u>19'696,388</u>
OTROS INGRESOS (GASTOS)		
Ingresos financieros	11'430,220	6'138,277
Ingresos diversos de gestión	100,502	22,376
Ingresos (Gastos) extraordinarios - neto	1'329,635	(14,972)
Gastos financieros	(792,536)	(7,541)
Transferencia al Instituto de Radio y Televisión Peruana	-	(10'657,501)
Pérdida por exposición a la inflación	(<u>3'597,133</u>)	(<u>2'294,279</u>)
	<u>8'470,688</u>	(<u>6'813,640</u>)
Superávit del ejercicio	<u><u>42'443,550</u></u>	<u><u>12'882,748</u></u>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros combinados

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES -
OSIPTEL Y FONDO DE INVERSION DE TELECOMUNICACIONES - FITEL**

ESTADOS COMBINADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

Por los años terminados al 31 de diciembre de 1997 y 1996

(Expresados en nuevos soles)

	<u>Hacienda nacional</u>	<u>Hacienda nacional adicional</u>	<u>Superávit acumulado</u>	<u>Total</u>
Saldo al 1° de enero de 1996	-	449,502	40'839,365	41'288,867
Ajuste de ejercicios anteriores	-	(181,589)	14,687	(166,902)
Donaciones recibidas	-	100,247	-	100,247
Superávit del ejercicio	-	-	12'882,748	12'882,748
Transferencias de cuentas patrimoniales	<u>41'121,965</u>	<u>(267,913)</u>	<u>(40'854,052)</u>	<u>-</u>
Saldo al 31 de diciembre de 1996	41'121,965	100,247	12'882,748	54'104,960
Superávit del ejercicio	-	-	42'443,550	42'443,550
Transferencia de cuentas patrimoniales	<u>12'982,995</u>	<u>(100,247)</u>	<u>(12'882,748)</u>	<u>-</u>
Saldo al 31 de diciembre de 1997	<u>54'104,960</u>	<u>-</u>	<u>42'443,550</u>	<u>96'548,510</u>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros combinados

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES -
OSIPTEL Y FONDO DE INVERSION DE TELECOMUNICACIONES - FITEL**

ESTADOS COMBINADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

Por los años terminados al 31 de diciembre de 1997 y 1996

(Expresados en nuevos soles)

ACTIVIDADES DE OPERACION	<u>1997</u>	<u>1996</u>
Entradas en efectivo		
Cobro a empresas operadoras	54'818,447	43'354,101
Otros	<u>12'276,955</u>	<u>84,388</u>
Total entrada en efectivo	<u>67'095,402</u>	<u>43'438,489</u>
Salidas en efectivo		
Pago a proveedores	(16'808,962)	(23'105,926)
Pago de remuneraciones	(5'979,658)	(5'707,947)
Otros	(309,344)	(66,590)
Resultado por exposición a la inflación	<u>(3'597,133)</u>	<u>(2'294,279)</u>
Total salidas en efectivo	<u>(26'695,097)</u>	<u>(31'174,742)</u>
Total entradas (salidas) netas de actividades de operación	<u>40'400,305</u>	<u>12'263,747</u>
ACTIVIDADES DE INVERSION		
Salidas de efectivo		
Adquisición de equipos	<u>(1'042,607)</u>	<u>(6,111)</u>
Total entradas (salidas) netas de actividades de inversión	<u>(1'042,607)</u>	<u>(6,111)</u>
Total entradas (salidas) netas en efectivo	39'357,698	12'257,636
Más: Saldo inicial de caja	<u>53'385,059</u>	<u>41'127,423</u>
Igual: Saldo final de caja	<u>92'742,757</u>	<u>53'385,059</u>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros combinados .

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES -
OSIPTEL Y FONDO DE INVERSION DE TELECOMUNICACIONES - FITEL**

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS COMBINADOS

Al 31 de diciembre de 1997 y 1996

1. ACTIVIDAD ECONOMICA

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, fue creado el 05 de noviembre de 1991 mediante Decreto Legislativo N° 702 y sus modificatorias indicadas en el Decreto Legislativo N° 766 y el Decreto Ley N° 26095 como un organismo público que depende de la Presidencia del Consejo de Ministros, y cuenta con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Sus actividades se iniciaron en enero de 1996 y se rigen por el Decreto Supremo N° 013-93-TCC, Texto Unico Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 06-94-TCC, Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones y por su Reglamento el cual se aprobó mediante Decreto Supremo N° 62-94-PCM.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, tiene como principales objetivos, promover el desarrollo, modernización y mejora de la calidad y eficiencia de los servicios públicos de Telecomunicaciones mediante el crecimiento de la inversión privada, fomentar y preservar una libre, leal y efectiva competencia entre empresas prestadoras de servicios, así como el cumplimiento de los principios de no discriminación, equidad y neutralidad, velar por la protección de los derechos humanos, promover la calidad y eficiencia de los servicios brindados al usuario y velar por el establecimiento y la aplicación de un sistema de tarifas compatibles con la competencia.

El Fondo de Inversión de Telecomunicaciones - FITEL se encuentra administrado por OSIPTEL quien se encargara de expedir los reglamentos y las normas que regulan su funcionamiento. FITEL se dedicará exclusivamente al financiamiento de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales o en lugares considerados de preferente interés social estableciendo los casos extraordinarios en los que el financiamiento podrá tener el carácter de no reembolsable.

2. PRINCIPIOS Y/O PRACTICAS CONTABLES

A continuación se resumen los principios y/o prácticas contables seguidas en la preparación de los estados financieros combinados:

A. Bases de presentación

Los estados financieros preparados sobre la base de costos históricos (a valores monetarios nominales a la fecha en que se produjeron las operaciones), han sido ajustados para expresarlos en términos de poder adquisitivo a la fecha de su preparación. Los saldos ajustados de los activos no intentan reflejar valores corrientes, de mercado o de reposición, ni tampoco alterar el principio de valuación al costo o mercado, el que fuese menor.

El ajuste se determinó siguiendo la metodología establecida en la Resoluciones N° 2 y 3 del Consejo Normativo de Contabilidad, que fija como índice de corrección el Índice de Precios al por Mayor a Nivel de Precios (IPM), que publica el Instituto de Estadística e Informática y determina que se considere el 31 de diciembre de 1979 como fecha de origen para las

transacciones no monetarias mas antiguas. la variación acumulada anual del IPM ha sido 5.03% en 1997 y de 11.35% en 1996.

Los estados financieros ajustados correspondientes al año 1996 han sido reexpresados al nivel de precios al 31 de diciembre de 1997.

B. Política de combinación

Los estados financieros combinados incluyen las cuentas del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL y el Fondo de Inversión de Telecomunicaciones - FITEL. Los estados financieros del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones - FITEL han sido incluidos para efectos de la combinación y representa el 93% del total de activos y pasivos.

C. Muebles, enseres y equipos

Los activos fijos están registrados al costo ajustado.

D. Depreciación

La depreciación de los activos fijos se calcula con base al costo ajustado, utilizando el método de línea recta y en función de la vida útil estimada de los respectivos activos.

E. Mantenimiento, reparación, renovaciones y mejoras

Los gastos de mantenimiento y reparaciones de los bienes del activo fijo se cargan a los resultados del ejercicio. Los costos de renovaciones y mejoras se consideran como adiciones a dichos activos.

F. Compensación por tiempo de servicios

La compensación por tiempo de servicios se contabiliza con cargo a resultados a medida que se devenga, el cálculo se hace por el monto que correspondería pagar a la fecha del balance general Al 31 de diciembre de 1997, OSIPTEL ha depositado en instituciones financieras la compensación por tiempo de servicios de los trabajadores devengada hasta el 31 de octubre de 1997. El saldo de la provisión al 31 de diciembre de 1997 deberá ser depositado en las instituciones financieras elegidas por los trabajadores durante el primer semestre de 1998.

G. Ingresos

Los ingresos por aportes y supervisión recibidas están registrados a valores ajustados y corresponden al aporte del cinco por mil (0.005) y 1% que pagan las empresas operadoras mensualmente a OSIPTEL y FITEL, sobre el total de los ingresos brutos facturados y percibidos, los que son reconocidos como ingreso a medida que se van cobrando los aportes.

Los ingresos por los intereses de los depósitos bancarios a plazos, se registran cuando devengan.

H. Impuestos

OSIPTTEL, por ser un organismo público que no realiza actividad empresarial y cuyas funciones básicas son las de regular, normar, fiscalizar, supervisar y sancionar, se encuentra exenta del Impuesto a la Renta, e Impuesto General a las Ventas tal como se establece en el artículo 18 inciso "a" y artículo 28 del Decreto Legislativo N° 774 "Ley del Impuesto a la Renta", y el artículo 9 del Decreto Legislativo N° 775 "Ley del Impuesto General a las Ventas".

I. Conversión de moneda extranjera

Al 31 de diciembre de 1997, OSIPTTEL y FITEL tenían activos en moneda extranjera por US\$ 670,373 y US\$ 10'160,297 (US\$ 18,000 y US\$ 5'117,000 respectivamente en 1996), los cuales están expresados en nuevos soles al tipo de cambio de US\$1 = S/.2.716 (US\$ 1 = S/. 2.596 en 1996)

J. Situación tributaria

Se encuentran pendientes de revisión por la Administración Tributaria los años 1994 a 1997.

4. CAJA Y BANCOS

Este rubro comprende:

	<u>1997</u> S/.	<u>1996</u> S/.
<u>OSIPTTEL</u>		
Bancos cuentas corrientes	610,941	147,589
Bancos cuentas de ahorros	<u>85,745</u>	<u>139,032</u>
	<u>696,686</u>	<u>286,621</u>
<u>FITEL</u>		
Bancos cuentas corrientes	110,990	13,886
Bancos depósitos a plazos	91'873,976	53'026,777
Bancos cuentas de ahorros	<u>61,105</u>	<u>57,775</u>
	<u>92'046,071</u>	<u>53'098,438</u>
	<u>92'742,757</u>	<u>53'385,059</u>

El rubro se encuentra conformado principalmente por los depósitos efectuados por FITEL en cuentas a plazo (US\$ 9'442,553 y S/. 66'228,001) y cuentas de ahorros (US\$ 9,815 y S/. 34,449) en distintas entidades bancarias. El saldo correspondiente al FITEL por S/. 92'046,071 será destinado al financiamiento de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales o en lugares considerados de preferente interés social, tal como se establece en su Reglamento, después de haber cubierto sus gastos propios de operación.

5. CUENTAS POR COBRAR

Este rubro comprende principalmente los intereses devengados de los depósitos a plazo bancario al 31 de diciembre de 1997 de S/. 1'685,520 (S/. 894,000 en 1996).

6. MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS

Comprende lo siguiente:

	← Al 31.12.97	→	← Al 31.12.96	→
	<u>Costo</u> S/.	<u>Depreciación acumulada</u> S/.	<u>Valor neto</u> S/.	<u>Valor neto</u> S/.
Instalaciones	11,416	-	11,416	-
Unidad de Transporte	120,220	53,057	67,163	97,217
Muebles y enseres	94,078	8,813	85,265	17,512
Equipos diversos	1'153,368	113,021	1'040,347	171,893
Unidades por recibir	<u>10,987</u>	<u>-</u>	<u>10,987</u>	<u>-</u>
	<u>1'390,069</u>	<u>174,891</u>	<u>1'215,178</u>	<u>286,622</u>

7. DEUDA A LARGO PLAZO

Comprende los desembolsos efectuados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) al 31 de diciembre de 1997, de acuerdo con los términos y condiciones del Convenio de Cooperación Técnica N° 678/OC-PE-1 suscrito entre el Gobierno del Perú y el BID, modificado por el Decreto Supremo N° 016-97-EF para financiar el componente "Fortalecimiento del OSIPTEL" y sustentado con el Convenio de Traspaso de Recursos suscrito entre el Ministerio de Economía y Finanzas y OSIPTEL de fecha 1° de setiembre de 1997.

El estado del préstamo al 31 de diciembre de 1997 se resume en:

	US\$
Préstamo aprobado	2'000,000
Desembolsos recibidos en 1997	641,366
	<hr/>
Saldo por desembolsar por el BID	<u>1'358,634</u>

El préstamo será reembolsado en armadas semestrales hasta el año 2,012, al 7.5% de interés anual, más el 0.1 por ciento de comisión de gestión anual pagaderos al Ministerio de Economía, sobre el saldo adeudado. El préstamo está garantizado por una carta de crédito irrevocable de autorización de pago, sobre los fondos que OSIPTEL mantenga en el Banco Wiese.

8. INGRESOS NO TRIBUTARIOS

Comprende lo siguiente:

	<u>1997</u> S/.	<u>1996</u> S/.
OSIPTEL - Ingresos por supervisión	18'598,236	12'854,099
FITEL - Contribución	<u>35'372,756</u>	<u>25'300,953</u>
	<u>53'970,992</u>	<u>38'155,052</u>

Los ingresos son obtenidos por el aporte de las empresas operadoras de telefonía, las que realizan pagos a cuenta mensuales a OSIPTEL y FITEL en cinco por mil (0.005) y 1% sobre el total de los ingresos brutos facturados y percibidos, dentro del territorio nacional, deducido del impuesto general a las ventas u otros impuestos con similar efecto, así como los cargos de interconexión y a los ingresos provenientes de las liquidaciones entre corresponsales y/o empresas por la prestación de servicios internacionales.

9. GASTOS ADMINISTRATIVOS

Comprende lo siguiente:

	<u>1997</u> S/.	<u>1996</u> S/.
Cargas de personal	5'979,658	5'643,920
Servicios prestados por terceros	1'882,996	857,676
Cargas diversas de gestión	<u>11'248,953</u>	<u>11'581,285</u>
	<u>19'111,607</u>	<u>18'082,881</u>

Las cargas diversas de gestión incluyen los gastos realizados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD por S/. 7'862,451 (S/. 9'104,000 en 1996), a la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT por S/. 1'192,855 (S/. 1'803,000 en 1996) y por los desembolsos recibidos del Banco Interamericano de Desarrollo - BID, por S/. 1'632,375, correspondiente a los proyectos PER/94/016/A/01/99 y PER/95/023/A/01/99 "Apoyo a OSIPTEL - FITEL - Fase II" y 9-PER/94/011 "Fortalecimiento del OSIPTEL".

Hasta el 31 de diciembre de 1996, las transferencias de fondos que se efectuaban al PNUD y a la UIT eran cargadas directamente a gastos. En 1997 son registrados como gastos, cuando son reportados mensualmente los egresos. En 1997, se efectuó los ajustes para adecuar este cambio de procedimiento.

Los saldos de las transferencias de fondos, por los que aun no reportan sus egresos, queda registrado como gastos pagados por anticipado. Al 31 de diciembre de 1997 quedaba un saldo de S/. 3'282,731.

10. CONTINGENCIAS

Telefónica del Perú S.A. ha presentado un reclamo de devolución de pagos, por considerar que por el ejercicio 1994 ha efectuado pagos en exceso por S/. 1'590,170 y S/. 3'964,876 a OSIPTEL y FIDEL respectivamente.

El reclamo se encuentra en el Tribunal Fiscal para su resolución.



INDICE

SECCION I Osiptel y los Usuarios	11
1. La Intervención del Estado y la Protección al Consumidor en una Economía de Mercado	11
2. Marco Legal de Protección al Consumidor	12
3. Protección a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones	13
3.1. Experiencia internacional	13
3.2. La protección del consumidor en el Perú	14
4. La Política de Usuarios de Osiptel	16
5. Acciones Implementadas por Osiptel	20
5.1. Marco normativo	20
5.2. Administración de justicia	22
5.3. Difusión de información	23
5.4. Educación	24
6. Proyectos y Perspectivas	25
SECCION II CAPITULO 1 Hitos Institucionales	31
1. La reestructuración de Osiptel y el nuevo escenario	31
1.1. La nueva estructura	33
1.2. Los recursos humanos	36
2. Los Acuerdos Internacionales	37
2.1. El Perú en la OMC	37
2.2. Los acuerdos en telecomunicaciones	38
2.3. Compromisos específicos	38
3. Transferencia de Atribuciones	40
3.1. Concesiones	40
3.2. Plan Nacional de Atribución de Frecuencias	41
3.3. Registro de empresas de valor añadido	44
SECCION II CAPITULO 2 Osiptel y la Supervisión	47
1. Supervisión de las metas de expansión, modernización y calidad	47
1.1. Supervisión de las metas de expansión	48
1.2. Supervisión de las metas de modernización	50
1.3. Supervisión de las metas de calidad	52

2. Acciones de Supervisión Diversas	56
2.1. Auditorías de tráfico	56
2.2. Auditorías de aportes	56
2.3. Acción de supervisión a las tarifas aplicadas en los recibos de telefonía básica	57
2.4. Acción de supervisión sobre la devolución de los importes cobrados en exceso a las tarifas máximas fijas de los servicios de arrendamiento de líneas y circuitos	57
2.5. Inspecciones a los teléfonos de uso público	57
3. El marco legal: Reglamento General de Acciones de Supervisión	58
SECCION II CAPITULO 3 Osiptel y la Regulación	59
1. El Programa de Rebalanceo Tarifario	59
1.1. Antes de la privatización	59
1.2. La privatización	59
1.3. Beneficios del programa	60
1.4. El ajuste de marzo	60
2. El Reglamento de Interconexión	62
2.1. Estudios y consultas públicas	62
2.2. Principios de Interconexión	63
3. Modificación del Sistema de Facturación de las Llamadas Telefónicas Locales	64
3.1. Estudio muestral	64
3.2. Consultas públicas	66
3.3. Evaluación del impacto	69
4. Celulares: Devolución de los Cobros por Redondeo	70
5. Facilidades de la Red Inteligente. La Serie 80C	71
5.1. Bloqueo y desbloqueo del acceso a la Serie 808	71
5.2. Serie 800 Universal	71
5.3. Serie 801	72
5.4. Tarifas de la Serie 80C	73
SECCION II CAPITULO 4 Osiptel y las Empresas	75
1. Controversia sobre Roaming	75
2. Controversia RCP-Telefónica	77
3. Financia Telecom	78

SECCION II CAPITULO 5 Osiptel y las Telecomunicaciones Rurales	81
1. Comunicando a más Pueblos	81
2. Concursos Internacionales	83
3. Proyecto Frontera Norte	83
4. Proyecto de la Frontera Sur	84
Anexo 1: Automatización y Desarrollo Organizacional	87
Anexo 2: Estadísticas de Mercado	89
Anexo 3: Programa de Capacitación Externa	94
Anexo 4: Estados Financieros	97

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Derechos del consumidor Decreto Ley 716.....	13
Cuadro 2	Procedimiento de reclamos por sectores.....	15
Cuadro 3	Proyecto de condiciones de uso del servicio público de telefonía fija.....	21
Cuadro 4	Recursos de revisión.....	23
Cuadro 5	Recursos de queja.....	23
Cuadro 6	Las nuevas relaciones Estado-usuarios en el mercado de las telecomunicaciones - Número de participantes.....	24
Cuadro 7	Estructura orgánica de Osiptel.....	34
Cuadro 8	Personal por edades al 31.03.98.....	36
Cuadro 9	Profesiones (31.03.98).....	36
Cuadro 10	Grados obtenidos.....	36
Cuadro 11	Movimiento de personal 1993-marzo 1998.....	37
Cuadro 12	Compromisos asumidos en el marco de la OMC.....	39
Cuadro 13	Concesiones.....	42
Cuadro 14	Empresas de valor añadido.....	44
Cuadro 15	Líneas instaladas adicionales-Red ex CPT.....	48
Cuadro 16	Líneas instaladas adicionales-Red ex Entel.....	48
Cuadro 17	Instalación de teléfonos públicos.....	49
Cuadro 18	TT.PP. instalados en centros poblados rurales del anexo 1c.....	49
Cuadro 19	Densidad telefónica (por cada 100 habitantes).....	50
Cuadro 20	Densidad de teléfonos públicos (por cada 500 habitantes).....	50
Cuadro 21	Sustitución de líneas instaladas.....	51
Cuadro 22	Sustitución de centrales manuales.....	51
Cuadro 23	Instalación de centrales digitales por derecho de preferencia.....	51
Cuadro 24	Grado de digitalización de la red.....	52
Cuadro 25	Inspecciones de calidad del servicio 1997.....	52
Cuadro 26	Tasa de incidencia de fallas (TIF).....	53
Cuadro 27	Tasa de corrección de fallas locales (TCFL).....	54
Cuadro 28	Llamadas locales completadas (LLC).....	54
Cuadro 29	Llamadas LDN completadas (LLLDNC).....	55
Cuadro 30	Llamadas LDI completadas (LLLDIC).....	55
Cuadro 31	Respuesta del operador (RO).....	56
Cuadro 32	Acciones de supervisión de teléfonos públicos 1997.....	57
Cuadro 33	Servicios públicos de telecomunicaciones de categoría 1 Ejecución del programa de rebalanceo tarifario 94-95 en nuevos soles.....	61
Cuadro 34	Programa de rebalanceo tarifario 1994-1998 (en soles de febrero 94).....	61
Cuadro 35	Distribución de llamadas según su duración (sobre una muestra de 509 mil líneas telefónicas a nivel nacional y 137 millones de llamadas registradas durante tres meses).....	64
Cuadro 36	Comparación del costo de llamadas locales Introducción de la facturación por minuto.....	65
Cuadro 37	Comparación de tarifas en horario pico por llamada local de un abonado residencial En dólares con impuesto.....	67

Cuadro 38	Aplicación del sistema de facturación por minuto	68
Cuadro 39	Tarifa servicio local medido (US\$) Horario diurno - 1 minuto	68
Cuadro 40	Efecto en el costo sobre las llamadas	69
Cuadro 41	Seguimiento de facturación por minuto Incidencia en el gasto de los consumidores Usuarios del servicio residencial del mes de marzo de 1998	69
Cuadro 42	Modalidades de pago vigente Serie 801	72
Cuadro 43	Modalidades de pago alternativas Serie 801	72
Cuadro 44	Proyecto de reglamento del Fitel	82
Cuadro 45	Resultado licitación del proyecto norte Global Village Telecom	83
Cuadro 46	Centros poblados seleccionados en gabinete	84
Cuadro 47	Empresas de Telecomunicaciones	89
Cuadro 48	Tenencia de teléfonos según estratos socioeconómicos	89
Cuadro 49	Abonados de telefonía fija (en miles)	90
Cuadro 50	Tráfico local 1996-97 (millones de llamadas)	90
Cuadro 51	Servicio Larga Distancia 1996-97 Tráfico mensual (millones de minutos)	90
Cuadro 52	Abonados de telefonía móvil celular (en miles)	91
Cuadro 53	Resultados en telefonía fija	91
Cuadro 54	Televisión por cable	91
Cuadro 55	Resultados de la reestructuración (1)	92
Cuadro 56x	Resultados de la reestructuración (2)	92

**DOCUMENTO ELABORADO POR
MERCADOS CONSULTORA Y PUBLICACIONES S.A.**

BUSINESS
NEGOCIOS EN EL PERU

Avenida Camino Real 1278, San Isidro.

Teléfonos: 2224617-2224619. E-Mail: business@mail.iaxis.com.pe

Impresión: Metrocolor S.A.
