

## EL DESARROLLO DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES

### 1. Situación de las telecomunicaciones antes de la privatización.

- Las telecomunicaciones estaban a cargo exclusivamente del Estado a través de dos empresas: la Compañía Peruana de Teléfonos – CPT y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones – Entel Perú.
- La Ley de Telecomunicaciones prohibía expresamente la participación privada, nacional o extranjera.
- En 1994, la penetración telefónica en el Perú era una de las más bajas en la región llegando a 2.94 líneas por cada 100 habitantes.

#### LINEAS TELEFÓNICAS EN SERVICIO EN EL PERU

	1988	1989	1990	1991	1992	1993
Líneas en servicio	500,0	530,6	573,9	594,2	613,7	670,4
Crecimiento anual	8,8	6,1	8,2	3,5	3,3	9,2
Densidad telefónica	2,43	2,51	2,66	2,69	2,50	2,70

Fuente: OSIPTEL

- Había una gran demanda insatisfecha por teléfono. El tiempo medio de espera para la instalación de un teléfono era de 117,6 meses.
- La inversión en el sector era escasa. Entre 1987 y 1992, Entel-Perú invirtió US\$ 179 millones, lo que equivale a US\$ 30 millones anuales, mientras que entre 1989 y 1992, CPT invirtió US\$ 184 millones, cerca de US\$ 46 millones anuales.
- Sólo los peruanos con mayores ingresos tenía teléfono. En 1994, 13,1% de los hogares peruanos tenía teléfono, estando la mayoría en los sectores con mayores ingresos.
- Los peruanos sin teléfono estaban prácticamente incomunicados. El número de teléfonos públicos era muy bajo: 0.41 teléfonos por cada 1.000 habitantes.
- Las empresas telefónicas utilizaban tecnología obsoleta por lo que los niveles de calidad eran muy pobres.

- La atención a los clientes era deficiente. Por ejemplo, de los 22.060 reclamos de fallas de teléfonos reportadas por usuarios de la CPT en septiembre de 1989, más de 5.600 quedaron pendientes de solución para los próximos meses.
- Las tarifas se fijaban por decisiones de naturaleza política y no en función a una estructura definida con criterios técnicos.
- La estructura tarifaria estaba diseñada para que los usuarios pagaran tarifas elevadas por algunos servicios, como la larga distancia internacional, a fin de subsidiar las tarifas de otros servicios, como el consumo mínimo del servicio local.
- La estructura tarifaria vigente correspondía a un realidad donde el motor del desarrollo era el Estado y la fijación de tarifas se fijaban con criterios políticos.

## 2. Ley General de Telecomunicaciones.

- Dados los graves problemas en telecomunicaciones, se inició una profunda reforma estructural del sector para modernizarlo, satisfacer apropiadamente la demanda por teléfonos, brindar servicios de calidad y establecer una estructura tarifaria que promueva la competencia.
- Los dos ejes de acción fueron el diseño de un marco legal moderno, transparente y flexible que promueva la inversión privada y la libre y leal competencia, y la privatización de las empresas de telecomunicaciones.
- La reforma estructural empezó con la promulgación de un paquete de normas legales que tuvieron como objetivo promover la inversión privada en un entorno competitivo donde el mercado sea el mecanismo básico para la asignación de los recursos y el Estado tenga el papel de regulador de dicho proceso.

### PRINCIPALES NORMAS LEGALES DE TELECOMUNICACIONES

Norma Legal	Tipo	Fecha
Ley de telecomunicaciones	Decreto Legislativo 702	Noviembre, 1991
Texto único ordenado de la ley de telecomunicaciones	D.S. 013-93-TCC	Mayo, 1993
Ley de desmonopolización progresiva de los servicios públicos de telecomunicaciones	Ley 26285	Enero, 1994
Reglamento de la ley de telecomunicaciones	D.S. 6-94-TCC	Febrero, 1994

*Fuente: OSIPTEL*

- El nuevo marco legal permite la inversión privada, nacional y extranjera, en igualdad de condiciones. No existe diferencia entre un inversionista nacional y un extranjero.
- La nueva legislación promueve la libre competencia en todos los servicios de telecomunicaciones.

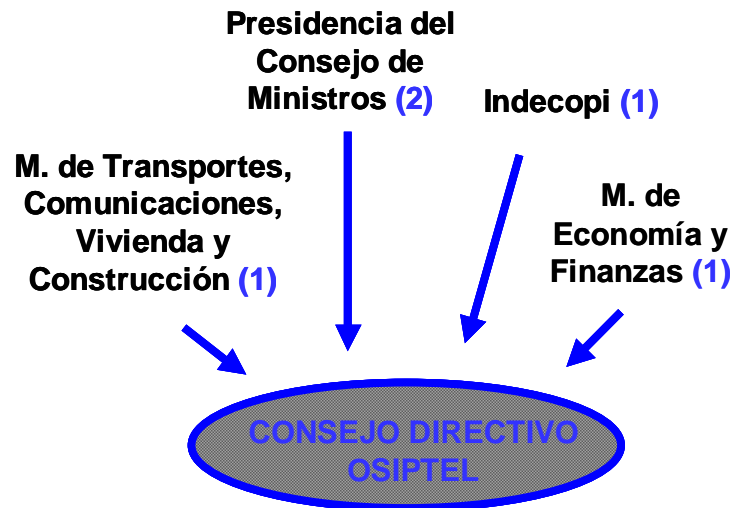
### **3. Marco legal del proceso de privatización.**

- A fines de 1991, el gobierno instaló la Comisión de Promoción de la Inversión Privada (COPRI), mediante Decreto Legislativo 674, para dirigir el proceso de privatización de las empresas estatales.
- La COPRI actuó como el directorio del proceso con el apoyo de una Dirección Ejecutiva, que tuvo la responsabilidad de gerenciarlo y coordinarlo.
- La COPRI designó en junio de 1992 al Comité Especial de Privatización (Cepri Telecom.) con el fin de ejecutar la privatización de las empresas de telecomunicaciones Entel Perú y CPT.
- El equipo asesor del Cepri-Telecom estuvo conformado por la empresa consultora Coopers & Lybrand, el banco de inversión Morgan Grenfell y la consultora nacional Proinversión, y los asesores legales fueron el estudio internacional Baker & Mackensie y el estudio nacional Jorge Avendaño V. Abogados.

### **4. El Contrato de Concesión.**

- Los Contratos de Concesión contiene los siguientes aspectos:
  - a. Ámbito y plazos
  - b. Periodo de concurrencia limitada.
  - c. Obligaciones de la empresa concesionaria.
  - d. Régimen tarifario.
  - e. Interconexión.
  - f. Reglas de competencia.
  - g. Modificaciones al Contrato.
  - h. Infracciones y sanciones.
- La Ley 27332, Ley Marco de los Organismo Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos establece la naturaleza y las funciones de estas instituciones, así como sus facultades fiscalizadoras y sancionadoras, y las características de su Consejo Directivo.

- En el caso particular de OSIPTEL, el Texto Único Ordenado de la Ley General de Telecomunicaciones el que establece que se encargará de regular el comportamiento de las empresas operadoras así como las relaciones de dichas empresas entre sí. Se le asigna también la tarea de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario y de regular el equilibrio de las tarifas.
- La Ley 26285 señalan que OSIPTEL es responsable de supervisar la ejecución de los contratos de concesión, entre los cuales está el firmado entre el Estado y Telefónica del Perú.
- La actividad de OSIPTEL es regida por un Consejo Directivo que actualmente está conformado por cinco miembros: dos representantes propuestos por la Presidencia del Consejo de Ministros, uno de los cuales lo preside, un representante del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, un representante del Ministerio de Economía y Finanzas, y un representante del Indecopi. Sus decisiones son aprobadas de manera colegiada y en sesión. El Consejo Directivo mantiene una permanente comunicación y coordinación con la Presidencia del Consejo de Ministros y los ministerios involucrados.



- Los **Contratos de Concesión** establecen el régimen tarifario que debe regir el **servicio telefónico** desde el momento de la firma del contrato hasta el fin del periodo de concesión.
- Los Contratos de Concesión **no ofrecen a OSIPTEL ningún mecanismo para cambiar las tarifas o sus** , atribución que en todo caso sólo la tienen las partes involucradas en el contrato, y en última instancia el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que podría modificar el contrato por causa de utilidad pública.

## 5. La privatización de Entel-Peru y CPT.

- La COPRI estableció entre los objetivos de la privatización de las empresas estatales, expandir el servicio telefónico, mejorar su calidad y promover la competencia en el sector atrayendo a inversionistas importantes.
- El 28 de febrero de 1994, tres consorcios presentaron oferta económica (ver cuadro). Todos los postores aceptaron cumplir con el compromiso mínimo de inversión estimado en entre US\$ 1.000 millones y US\$ 1.200 millones, durante los siguientes cinco años.
- Cada uno de los consorcios postores conocían cada una de las cláusulas de los contratos de concesión, entre las que se encontraban aquellas que fijan el régimen tarifario y las tarifas pre establecidas.

### RESULTADOS DE LA SUBASTA DE CPT Y ENTEL PERU (US\$ Millones)

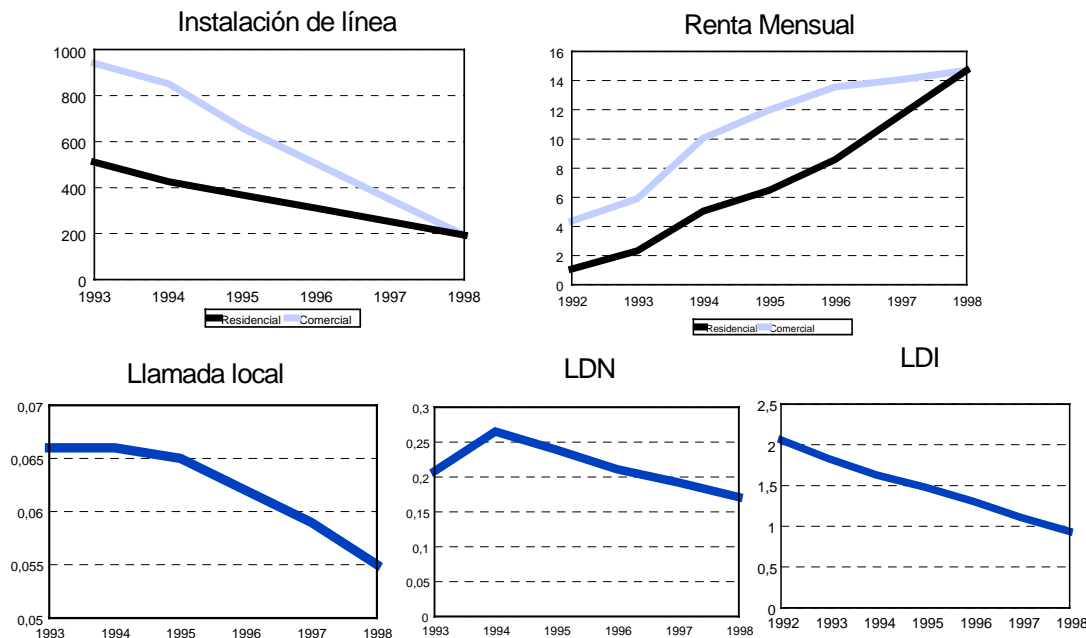
Consorcio	Oferta
<b>Telefónica del Perú:</b> Telefónica Internacional de España, Graña y Montero, Banco Wiese.	2.002
<b>Peruvian Telecommunications Holding Limited:</b> Southwestern Bell International, Korea Telecom, Daewoo Telecom, Condumex-Carso (empresas mexicanas), Banco de Crédito Overseas Limited.	857
<b>Telecomunicaciones Peruanas:</b> GTE, Companhia Portuguesa Radio Marconi, Empresa Brasileira de Telecomunicanoes.	803

*Fuente: Cepri Telecom..*

## 6. El periodo de concurrencia limitada.

- Al momento de planificar la privatización, la COPRI encontró que las tarifas de los servicios telefónicos se encontraban en absoluto desequilibrio.
- Las tarifas de larga distancia nacional e internacional subsidiaban a las tarifas locales que, con criterio político, se mantenían artificialmente bajas, mientras que los abonados comerciales subsidiaban a los usuarios residenciales.
- Ante la imposibilidad de sincerar las tarifas en un solo ajuste total, se optó por aplicar un programa de ajuste gradual, llamado rebalanceo tarifario. La evolución establecida en los contratos de concesión para cada uno de los conceptos tarifarios correspondientes a los servicios de telefonía básica se presenta a continuación.

## Ejecución del Programa de Rebalanceo Tarifario (Contrato de Concesión: US\$ Sin IGV)



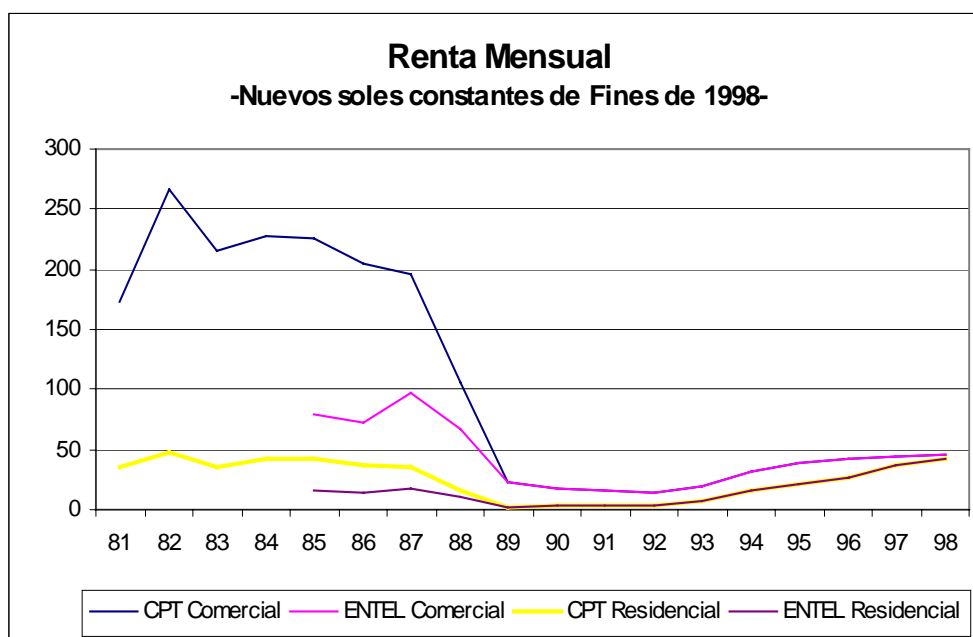
- Entre 1994 y 1998, las tarifas se debían acercar a sus costos reales de manera progresiva. Estos ajustes se efectuaban trimestralmente y tenían como objetivo que la factura promedio disminuya en 2% anual en términos reales.

### COMPARACIÓN DE LA FACTURACIÓN PROMEDIO (En US\$)

	feb-94			jul-98		
	Tarifa en US\$	Consumo Lima	Consumo Provincias	Tarifa en US\$	Consumo Lima	Consumo Provincias
Renta promedio*	5,176	1	1	15,050	1	1
Local (minuto)	0,033	637	307	0,028	637	307
LDN (minuto)	0,320	25	89	0,204	25	89
LDI (minuto)	2,084	8	3	1,150	8	3
Valor de la canasta		<b>50,89</b>	<b>50,08</b>		<b>47,40</b>	<b>45,38</b>
Variación %		---	---		<b>-7%</b>	<b>-9%</b>

\* Promedio ponderado entre la tarifa residencial y comercial

- Por ejemplo, un usuario de Lima que en febrero de 1994 tenía una facturación de US\$ 50,89, luego del rebalanceo tarifario, ésta se había reducido a US\$ 47,40, es decir, 7% menos. Mientras que un usuario de provincias, que en febrero de 1994 pagaba una factura de US\$ 50,08, luego del rebalanceo se reduce a US\$ 45,38, es decir, 9% menos.
- Este rebalanceo, que fue establecido y ajustado según la inflación de acuerdo con lo establecido en los Contratos de Concesión, trajo como consecuencia que la renta básica residencial se incrementara hasta un tope de US\$ 14,79 o su equivalente de S/.43.22 en soles de julio de 1998. El siguiente gráfico describe la evolución de los diferentes tipos de rentas mensuales entre 1980 y 1998.



Fuente: OSIPTEL

- Como se puede apreciar en dicho gráfico, luego del proceso de rebalanceo tarifario la renta básica residencial recuperó el valor real que tenía a mediados de la década de los ochenta.
- **Qué es la renta básica o renta mensual?**
- Es un concepto tarifario establecido en los Contratos de Concesión y definido como el pago mensual que realizan los abonados del servicio telefónico para cubrir los costos de equipos, instalaciones, disponibilidad permanente de línea, preservación de condiciones operativas de la red y planta externa, y reposición de los equipos. Este concepto, vigente en nuestra estructura tarifaria desde los años 70, es mantenido por los Contratos de Concesión, y está dentro de la estructura tarifaria de la mayoría de los países del mundo.

- En contrapartida al alza en la renta básica o renta mensual, el pago único por instalación sufrió una drástica disminución que lo llevó desde US\$ 480,46 en 1994 a US\$ 249,25 en 1998. Gracias a esta reducción el número de líneas en servicio pasó de 772.390 líneas en 1994 a 1.600.914 líneas en 1998.
- La disminución en el precio por pago único de instalación permitió que los estratos sociales menos pudientes de la población, en Lima, y en el interior del país, tuviera acceso al servicio telefónico.
- El servicio de larga distancia nacional sufre una reducción de 26% y la internacional de 36%.
- El costo por minuto de llamada telefónica local se redujo de 0,034 centavos de dólar a 0,029 centavos de dólar.
- La medición o tasación de las llamadas telefónicas se hacían mediante la contabilización de las llamadas cada tres minutos. Este sistema fue modificado a una contabilización por minuto en virtud a lo establecido en los Contratos de Concesión y con el objetivo de lograr una medición más exacta de las llamadas telefónicas.
- Como conclusión de dicho proceso, cabe destacar que el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y la empresa consultora Apoyo S.A. realizaron sus estimaciones respecto al impacto del cambio en la forma de facturación sobre el Índice de Precios, cuyos resultados se muestran en el cuadro adjunto:

**Reducción en el Índice de Precios de marzo de 1998  
como resultado del cambio de tasación de las llamadas locales.**

	INEI – IPC	Apoyo – IPA
Variación en el Índice de Precios de las llamadas locales por introducción de la facturación por minuto (Lima)*	-5,73%	-6,77%
<p>* Aplicando la metodología de cálculo del INEI, OSIPTEL ha estimado que la reducción de las llamadas locales en provincias fue de 9,48%, lo que arroja un ponderado a nivel nacional de 7,99%. IPC: Índice de Precios al Consumidor. IPA: Índice de Precios de Apoyo.</p>		

*Fuente: OSIPTEL*

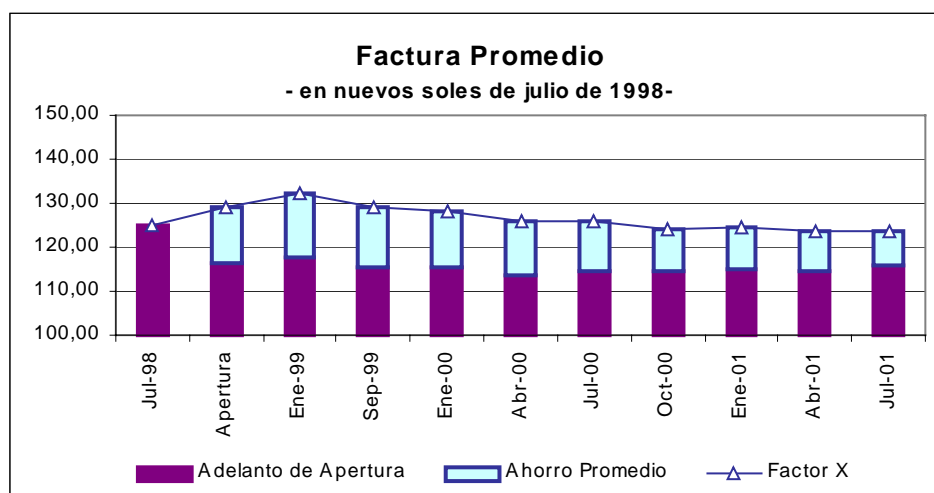
## 7. La apertura adelantada del mercado.

- Desde 1997, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), nombró una Comisión Técnica de Telecomunicaciones para que prepare las recomendaciones a fin de crear las condiciones de la apertura del mercado, programada para 1999. Esta Comisión Técnica entregó sus recomendaciones al Ejecutivo, que finalmente aprobó y publicó los lineamientos de apertura, en el Decreto Supremo 020.
- Mientras esto ocurría, Telefónica del Perú propuso al Estado peruano su deseo de negociar los términos de los contratos de concesión para adelantar en 11 meses la apertura del mercado a la competencia. El Ejecutivo encargó al Ministerio de Transportes y Comunicaciones y a la CTT todo lo referente a la addenda de los contratos de concesión. Finalmente, se acuerda una addenda a los contratos, que se oficializa con el Decreto Supremo 021, en julio de 1998.
- **Por qué se adelantó la apertura?**
- Hasta 1998, los compromisos de expansión, modernización y calidad de servicio asumidos contractualmente por Telefónica del Perú fueron cumplidos. Las condiciones que permitieran el ingreso de nuevos operadores podía darse al más breve plazo por esta razón las partes acordaron adelantar la apertura del mercado a la competencia en telecomunicaciones en 11 meses.

## 8. La Addenda y la postergación de la aplicación del Factor de Productividad.

- **Por qué se postergó la aplicación del Factor de Productividad?** Los términos de la renegociación entre el Estado y Telefónica del Perú permitían, como se ha señalado, una reducción adicional inmediata de las tarifas. Esta reducción significó un ahorro para los usuarios de US\$ 102 millones en el primer año, ahorro que no se habría alcanzado con la aplicación del Factor de Productividad.
- La aplicación del Factor de Productividad fue postergada hasta septiembre de este año, no obstante, se ha verificado que el nuevo régimen de tarifas tope establecido en las addendas a los contratos de concesión, considerando la referida reducción inmediata de las tarifas, ha permitido que los usuarios del servicio telefónico fijo tengan un nivel de facturación promedio inferior al que habrían tenido de no haberse modificado los referidos contratos. El gráfico siguiente describe dicho resultado:

## Evolución del Ahorro generado en la Factura Promedio debido al adelanto de la apertura\* .



\* No incluye el efecto de la reducción del cargo único de instalación.  
Fuente: OSIPTEL

- Desde 1998, OSIPTEL inicio los estudios para la determinación del Factor de Productividad, contratando los servicios de la consultora internacional Christensen Associates, con vasta experiencia a nivel mundial en este tipo de cálculos. Asimismo, solicitó a Telefónica del Perú toda la información necesaria entre los años 1995 y 2000 para hacer los cálculos correspondientes. Esta información fue verificada y permitió formular una propuesta que fue sometida a consulta pública a través de diversos mecanismos como audiencias públicas y reuniones con representantes del sector académico, Asociaciones de Usuarios, Defensoría del Pueblo y prensa especializada.
- Gracias a los aportes institucionales y particulares, el análisis fue enriquecido y la propuesta que inicialmente planteaba un factor de 5,39%, fue reformulada . El Factor de Productividad quedó fijado en 6%.

### 9. Beneficios de la apertura adelantada.

- Reducción inmediata de 14% en las llamadas de larga distancia nacional, y de 31% en las llamadas de larga distancia internacional.
- Reducción del 40% en el cargo único de instalación, fijándolo en US\$ 150,92
- La renta básica y la llamada local fueron congeladas hasta agosto de 2001.

- Las llamadas entre ciudades de un mismo departamento que eran consideradas de larga distancia pasaron a ser locales, con lo que las tarifas sufrieron una reducción adicional de entre 64% a 84%. Algunos ejemplos del nivel que alcanzaron dichas reducciones tarifarias se detallan en el siguiente cuadro:

**Reducción del Costo de las Llamadas Intradepartamentales  
(ejemplos: Llamadas diurnas de 3 minutos de duración)**

Tarifas Horario Diurno, 3 minutos *				
De	A	Jul-98	Sep-98	Reducción
Piura	Sullana	1.041	0.368	64.63%
Huancayo	Tarma	1.041	0.368	64.63%
Arequipa	Camana	2.451	0.368	84.98%
Ica	Nazca	2.451	0.368	84.98%
Iquitos	Yurimaguas	2.451	0.368	84.98%

\* Tarifas en S/. con IGV. Tarifas Locales incluyen cargo inicial.

- Telefónica del Perú asumió el compromiso de ofrecer a los usuarios el teléfono popular, como una alternativa más para los sectores de menores ingresos.
- Cabe resaltar que todas estas acciones han sido logradas bajo una estricta supervisión de OSIPTEL.

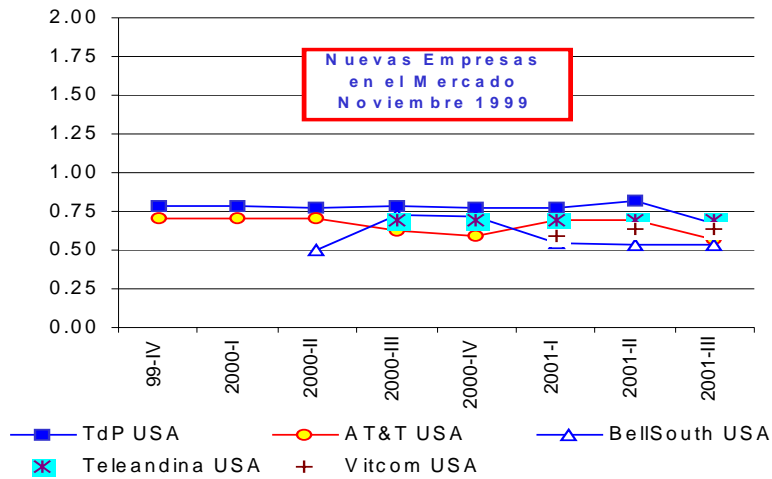
## 10. Inicios de la competencia

- Telefonía fija local:**
  - Internacionalmente, la telefonía fija es el servicio que más dificultades enfrenta para que surja la competencia. Esta, no es el resultado simplemente de la dación de leyes, sino de un esfuerzo sostenido y promotor que busca crear las condiciones para que las empresas puedan ingresar al mercado con la plena seguridad de que existe estabilidad y reglas de juego claras.
  - OSIPTEL ha buscado en todo momento crear este ambiente propicio a la inversión siguiendo permanentemente la evolución del mercado, con una actitud abierta y prudente, pero también firme y decidida frente a los intentos de transgredir las normas o vulnerar los derechos de los usuarios.
  - Muestra del esfuerzo realizado es que a solo dos años de la apertura, AT&T y BellSouth, dos de las más grandes empresas americanas ofrecen ya, además de Telefónica del Perú, el servicio de telefonía fija, inicialmente para el sector corporativo. OSIPTEL desde hace algunos años viene realizando los mayores

esfuerzos para que esta competencia se amplié a los usuarios del sector residencial.

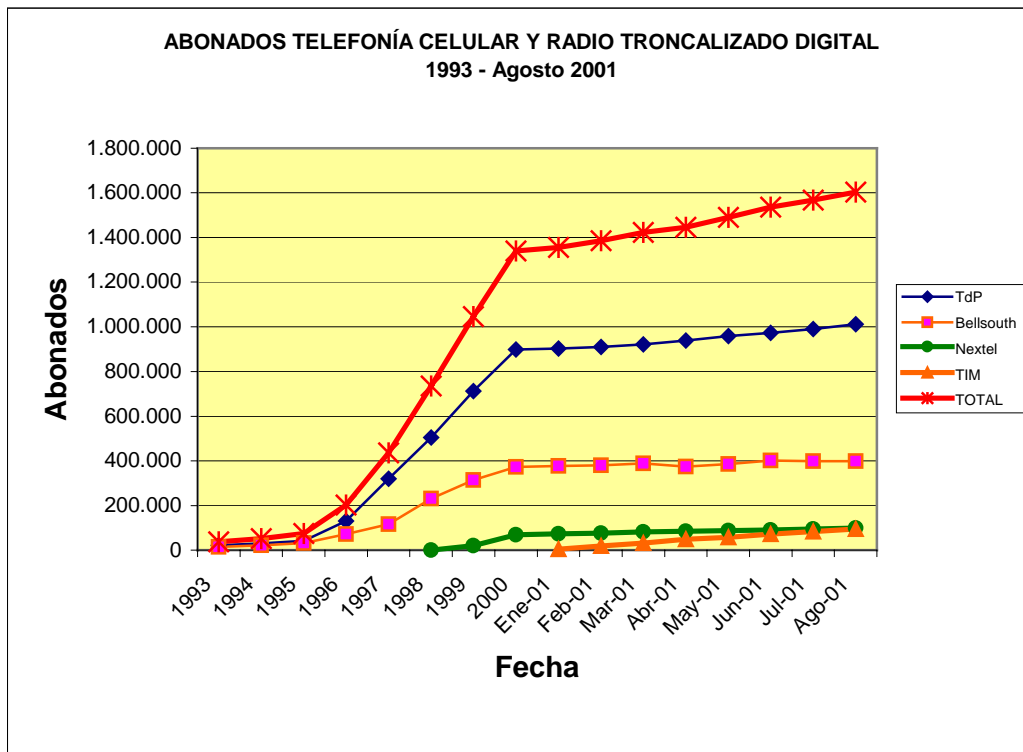
- Además, dos empresas, Millicom (Luxemburgo) y Orbitel (Italia), ambas de capitales europeos, se aprestan a ingresar al mercado de telefonía fija en los próximos meses utilizando tecnología inalámbrica, ofreciendo de esta manera al usuario una alternativa diferente.
- Estos avances permitirán que los usuarios tengan mayores y mejores alternativas, menores precios y más ofertas. De esta manera, podemos comprobar como la labor promotora de la inversión privada que realiza OSIPTEL termina beneficiando al usuario.
- **Interconexión de redes:**
  - Un pilar para la promoción de la competencia es la interconexión de redes. La interconexión no es otra cosa que la posibilidad de que los usuarios de dos empresas distintas puedan comunicarse.
  - Una muestra de que la política de interconexión implementada por OSIPTEL ha tenido resultados satisfactorios es precisamente el ingreso de nuevos operadores.
  - Una mala política de interconexión en lugar de promover la inversión la hubiera alejado.
- **Telefonía de larga distancia:**
  - La competencia en las llamadas de larga distancia ha sido impulsada desde noviembre de 1999, con el sistema de preselección que permite a los usuarios seleccionar a la empresa de larga distancia de su elección.
  - A la fecha cerca de 10 empresas compiten en este servicio generando, en menos de dos años, una caída drástica en las tarifas a través de constantes promociones.
  - Muy pronto, los usuarios podrán utilizar una nueva forma de acceder a llamadas de larga distancia, denominada llamada por llamada, pudiendo elegir en cada llamada a la empresa de larga distancia de su preferencia. OSIPTEL velará porque el sistema se inicie cuando todos los actores estén en igualdad de condiciones, el operador local preste las facilidades de facturación y recaudación a terceras empresas, y cuando existan los mecanismos de protección a los usuarios para evitar problemas de morosidad y caos.
  - El siguiente gráfico presenta una muestra del nivel de competencia registrada en el servicio de llamadas de larga distancia internacional:

**Tarifas LDI a USA en horario normal  
(US\$ Sin IGV)**



**11. Competencia en servicios no regulados.**

- Últimos datos indican que hoy el número de abonados móviles ha igualado al número de abonados fijos. Esto demuestra que, como ocurre en otros países, la competencia no es sólo entre empresas sino también entre tecnologías. El siguiente gráfico describe la evolución del número líneas móviles:



- La expansión explosiva en la telefonía móvil ha permitido que el número de usuarios en este servicio pasen de 36,000, en 1993, a más de 1.6 millones, para este año.
- Este crecimiento se debió, inicialmente, a una resolución emitida por OSIPTEL en 1996 donde aprueba el sistema de tarifas conocido como “el que llama paga”.
- Hasta ese momento los usuarios de un teléfono móvil debían pagar todas las llamadas que hacían y recibían. La resolución de OSIPTEL permitió que los recibos facturados al usuario sufrieran una drástica reducción al sólo considerar el costo de las llamadas efectuadas.
- El ingreso al mercado de los teléfonos celulares en la modalidad de pre pagos fue también determinante para el crecimiento de la telefonía móvil.
- Otro factor que explica el crecimiento fue la competencia generada entre Telefónica y BellSouth que redujo el precio de acceso al servicio.
- Un tercer elemento que motivó la caída en las tarifas móviles fue el ingreso al mercado de las empresas Nextel y TIM. La competencia en este sector ha llevado a una reducción en los precios de acceso a un teléfono móvil de US\$ 2.000 a US\$ 50, en promedio. El siguiente gráfico describe la evolución del nivel de participaciones de mercado registradas en la prestación de los servicios móviles.
- **Televisión por cable e Internet**
  - La difusión de la Televisión por cable se ha masificado a nivel nacional, llegando a todos los sectores socioeconómicos. A la fecha las empresas que brindan este servicio son más de 80 a nivel nacional.
  - El acceso a Internet ahora es ofrecido por varias empresas, a distintos precios según las necesidades del usuario. Los peruanos acceden a Internet a través de diferentes mecanismos, sean a nivel institucional, individual o colectivo, gracias a la proliferación de las cabinas públicas.
  - Este *boom* ha sido posible por una norma regulatoria de OSIPTEL de octubre de 1998, donde establece las condiciones para que los micro y pequeños empresarios puedan alquilar circuitos para que los usuarios de todos los distritos accedan a Internet pagando precios que oscilan en promedio en S/. 3 por hora.
  - OSIPTEL viene colaborando activamente con las iniciativas gubernamentales y parlamentarias para lograr el establecimiento de una tarifa plana o tarifa diferenciada para el acceso a Internet, que estén al alcance de las grandes mayorías. Es importante anotar que la actividad regulatoria está orientada en forma permanente a lograr la tarifa plana para el acceso a Internet. Adicionalmente, la

estabilidad en las tarifas generada por la aplicación del Factor de Productividad facilitará la aplicación de una tarifa plana.

## 12. El acceso a las telecomunicaciones en las zonas rurales.

- La difusión de los servicios de telecomunicaciones en aquellos lugares del Perú donde la empresa privada no es capaz de proveerlos por ser de alto costo y baja rentabilidad, es una preocupación permanente de OSIPTEL debido a la alta rentabilidad social.
- En base al trabajo de FITEL, se vienen ejecutando proyectos que beneficiarán a un total 4.440 centros poblados, y a 3.9 millones de habitantes en zonas rurales.
- Los proyectos ya benefician a 213 poblados en la frontera norte, y próximamente beneficiarán a 938 poblados en la zona norte en los departamentos de Amazonas, Cajamarca y Piura, 374 poblados en la selva norte en los departamentos de Loreto y San Martín, 582 poblados en la zona centro norte en los departamentos de Ancash, Lambayeque y La Libertad, 770 poblados en la zona centro oriente en los departamentos de Huanuco, Junín, Lima, Pasco y Ucayali, 1.029 poblados en la zona centro sur en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica y Madre de Dios y 534 poblados en la zona sur en los departamentos de Arequipa, Moquegua, Puno y Tacna. Casi cuatro millones de peruanos se verán beneficiados en los 4.440 centros poblados a los que atenderá Fitel.
- Esta difusión es posible gracias al trabajo del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, FITEL, un fondo destinado al financiamiento de los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y lugares de preferente interés social, con los recursos obtenidos de la recaudación del 1% de los ingresos facturados y percibidos por las empresas del sector.



### LISTA DE PROYECTOS DE FITEL

Nombre de Proyecto	Área de Cobertura	Descripción
EHAS Alto Amazonas: Sistema de Comunicación para Establecimientos Rurales de Salud.	Provincia de Alto Amazonas (7 localidades).	Sistema de comunicaciones y de información para el personal de salud en 7 centros médicos. Instalación de líneas telefónicas y de Internet.
Sistema de Información para el Desarrollo Rural.	Provincia de Cajamarca (6 localidades).	Creación de centros de información rural con contenidos locales de interés. Instalación de cabinas Internet.
Cabinas de Acceso Público a Internet – Banco de la Nación.	A nivel nacional (74 localidades).	Instalación de cabinas de Internet en 74 Municipalidades.
Información Agraria Via Internet para Agricultores de la Junta de Usuarios del Valle del Río Chancay-Huaral.	Provincia Huaral (18 de localidades).	Mediante la instalación de cabinas de internet, se proveerá información de interés a las Comisiones de Regantes y a la población en general.
Redes de Información y Comunicación para el Desarrollo Rural.	Provincia Huancavelica y Tayacaja (10 localidades).	Instalar cabinas de acceso a Internet y teléfonos públicos en 10 bibliotecas rurales de Huancavelica. Desarrollo de contenidos por la UNESCO.
Ventana Pública en Gobiernos Locales.	A nivel nacional (20 localidades).	Desarrollo de un sistema de gestión municipal utilizando las tecnologías de la información. Instalación de cabinas de internet.
Calca Virtual.	Cusco	Por definir.
Red Local Vinculada al Turismo.	Provincia de Lampa	Por definir.

*Fuente: OSIPTEL*

### 13. Defensa de los derechos de los usuarios.

- A las labores de regulación tarifaria, normativa y difusión de los servicios de telecomunicaciones, se suman las tareas de fiscalización y protección de los derechos de los usuarios.
- Las acciones de OSIPTEL han buscado que las empresas cumplan con el marco legal del sector, sancionando ejemplarmente los casos de incumplimiento o violación. Por ejemplo, del 1 de enero y hasta el 30 de agosto del presente año se han realizado 2,766 acciones de supervisión orientadas a:
  - Verificar la expansión y modernización de la red.
  - Verificar la calidad del servicios en telefonía fija y móvil.
  - Verificar la continuidad en el servicio de telefonía pública, especialmente en zonas rurales.
  - Verificar el cumplimiento del marco normativo de derechos de usuarios.
  - Verificar la correcta tasación y facturación del servicio telefónico.
- Las acciones de supervisión han permitido verificar el cumplimiento de los compromisos de Telefónica del Perú estipulados en los Contratos de Concesión.

Además, han permitido ajustar las normas y regulaciones para proteger adecuadamente a aquellos usuarios que han sufrido abusos y atropellos por parte de algunas empresas.

#### **14. Participación ciudadana en el desarrollo del marco regulatorio.**

- Desde la década del 60 en el Perú no había experiencia de la prestación de servicios públicos por una empresa privada.
- OSIPTEL ha actuado con el marco regulatorio vigente y ha ido perfeccionándolo en la medida que los problemas han ido apareciendo. La interacción entre el regulador y el usuario pueden lograr en términos de la difusión y la protección de los derechos de los usuarios.
- Los esfuerzos de OSIPTEL por lograr que los usuarios sientan una mejora sustancial en la prestación del servicio y menores tarifas se han dado en tres frentes distintos.
- El primero, orientó sus esfuerzos a la promoción de la competencia para que existan múltiples opciones.
- En el segundo frente, OSIPTEL ha ido creando el marco regulatorio que permita proteger los derechos de los usuarios. A partir de los casos y denuncias de los usuarios este marco se ha ido perfeccionando, y ha permitido incorporar tipificar y corregir las faltas y trasgresiones en las que han incurrido las empresas.
- El tercer frente ha concentrado los esfuerzos y recursos en la difusión y protección de los derechos de los usuarios. Desde 1994 los avances han sido importantes. Al primer año de la privatización OSIPTEL inicio la organización de un área de atención de usuarios. Algunos meses después se creo el Tribunal de Usuarios – TRASU para atender los expedientes que llegaba a la tercera y última instancia. La primera y segunda instancia estaban en la empresa operadora.
- Luego, OSIPTEL mejoró el marco de defensa de los derechos de los usuarios y eliminó una instancia, resolviéndose a partir de allí los reclamos en primera instancia en la empresa y en segunda y última instancia en el Tribunal de Usuarios. Esto permitió reducir el procedimiento de atención de reclamos, pasando en promedio de tres meses a un mes para la solución en segunda y última instancia.
- Gracias a una resolución de OSIPTEL, la atención de los usuarios se realiza con plazos perentorios, de forma que si las empresas operadoras tienen 30 días para resolver en primera instancia, de lo contrario se aplica el silencio administrativo positivo a favor del usuario.

- El ejercicio de los derechos por parte de los usuarios ha ido difundiéndose paulatinamente. Una prueba de ello es la estadística que puede mostrar OSIPTEL con relación al número de reclamos por cada año. Los usuarios son cada vez más concientes de sus derechos y de su capacidad de ejercerlos.



- En los primeros meses de existencia del organismo regulador la atención de consultas de los usuarios se hacía a través de la central telefónica de OSIPTEL. Hoy, podemos ofrecer un *call center* para la atención de múltiples consultas, denominado FonoAyuda, al cual se puede acceder desde cualquier punto del país a costo de una llamada local. Adicionalmente, existen en OSIPTEL módulos de atención personalizada que también atienden consultas telefónicas.



Orientación personal en sus oficinas de Lima, Arequipa y Trujillo. Muy pronto en Cuzco e Iquitos. Fonoayuda, es un servicio de orientación al usuario, compartido entre OSIPTEL, Osinerg y Sunass.

- OSIPTEL ha puesto a disposición de los usuarios la página web institucional que permite acceder a información general sobre el organismo regulador, realizar consultas, indagar en línea sobre el estado de sus reclamos en segunda y última

instancia, participar en la discusión de normas y reglamentos, y acceder a un vasta base de datos con información institucional, técnica y legal del sector.



- La gerencia de usuarios de OSIPTEL brinda permanentemente cursos de capacitación a usuarios, líderes de opinión, y miembros de asociaciones de usuarios en Lima y muy especialmente en provincias.



- A nivel institucional, OSIPTEL ha firmado un importante convenio con la Defensoría del Pueblo para atender en el interior del país a los usuarios que requieran de orientación o información. Así es como se han abierto en las ciudades de Trujillo y Arequipa, y próximamente en Cusco e Iquitos, oficinas de atención de OSIPTEL en los locales de la Defensoría del Pueblo.
- En lo que concierne a la difusión masiva han sido muchos los esfuerzos que OSIPTEL ha hecho por llegar a los usuarios, avisos en los medios de comunicaciones, encartes en los principales medios de prensa a nivel nacional, publicidad móvil en las principales líneas de transportes, así como entrevistas y difusión de notas de prensa en medios escritos, radiales y televisivos.
- En la actualidad, OSIPTEL, en un esfuerzo por tratar de llegar a más usuarios de manera permanente, ha iniciado la difusión de programas radiales en las

principales ciudades de provincias en convenio con radioemisoras locales líderes en cada localidad.

