

|                                                                                   |           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 1 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                   |

|            |   |                                                                                                                                                             |
|------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A          | : | GERENCIA GENERAL                                                                                                                                            |
| ASUNTO     | : | REVISIÓN DE LAS TARIFAS TOPE PARA LA SELECCIÓN DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DEL SERVICIO PORTADOR DE LARGA DISTANCIA EN EL MARCO DEL SISTEMA DE PRESELECCIÓN |
| REFERENCIA | : | EXPEDIENTE Nº 00001-2007-CD-GPR/RT                                                                                                                          |
| FECHA      | : | 28 DE SETIEMBRE DE 2007.                                                                                                                                    |

|               |   | Cargo                                  | Nombre           | Firma |
|---------------|---|----------------------------------------|------------------|-------|
| ELABORADO POR | : | ESPECIALISTA DE COSTOS E INTERCONEXIÓN | JOSÉ LUIS ROMERO |       |
|               | : | COORDINADOR DE COSTOS E INTERCONEXIÓN  | MANUEL MUÑOZ     |       |
| REVISADO POR  | : | SUB-GERENTE TÉCNICO                    | JORGE NAKASATO   |       |
|               | : | SUB-GERENTE DE REGULACIÓN              | SERGIO CIFUENTES |       |
| APROBADO POR  | : | GERENTE DE POLÍTICAS REGULATORIAS      | JOSÉ GALLARDO    |       |

|                                                                                   |           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 2 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                   |

## INDICE

|         |                                                                                                     |           |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.-     | OBJETIVO. ....                                                                                      | 3         |
| 2.-     | ANTECEDENTES. ....                                                                                  | 3         |
| 3.-     | EL SISTEMA DE PRESELECCION. ....                                                                    | 6         |
| 3.1.-   | FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PRESELECCIÓN. ....                                                    | 6         |
| 3.2.-   | PROVISIÓN DEL SERVICIO DE SELECCIÓN DEL OPERADOR DE LARGA DISTANCIA. ....                           | 7         |
| 3.3.-   | EL MERCADO. ....                                                                                    | 8         |
| 3.4.-   | EL SISTEMA DE PRESELECCIÓN EN LARGA DISTANCIA NACIONAL. ....                                        | 10        |
| 3.5.-   | EL SISTEMA DE PRESELECCIÓN EN LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL. ....                                   | 11        |
| 4.-     | MARCO REGULATORIO. ....                                                                             | 12        |
| 4.1.-   | MARCO GENERAL DE LOS MODELOS DE COSTOS. ....                                                        | 13        |
| 4.2.-   | APLICACIÓN AL CASO DE LA PRESELECCIÓN. ....                                                         | 14        |
| 4.2.1.- | <i>Identificación de los Costos Involucrados en la Prestación de Preselección. ....</i>             | <i>14</i> |
| 4.2.2.- | <i>Costos a ser Considerados en el Análisis. ....</i>                                               | <i>14</i> |
| 4.2.3.- | <i>Asignación de Costos. ....</i>                                                                   | <i>16</i> |
| 4.2.4.- | <i>Cálculo de la Tarifa Máxima Fija. ....</i>                                                       | <i>16</i> |
| 5.-     | MODELOS PROPUESTOS POR LOS OPERADORES DE TELEFONÍA FIJA LOCAL                                       | 16        |
| 5.1.-   | MODELO DE AMERICATEL PERÚ S.A. ....                                                                 | 17        |
| 5.2.-   | MODELO DE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. ....                                                           | 18        |
| 6.-     | MODELO UTILIZADO PARA EL CÁLCULO DE LA TARIFA MÁXIMA FIJA. ....                                     | 20        |
| 6.1.-   | COMENTARIOS DE LAS EMPRESAS AL PROYECTO PUBLICADO. ....                                             | 21        |
| 6.2.-   | TRATAMIENTO DE LOS RUBROS DE COSTOS CONTENIDOS EN LAS PROPUESTAS DE LOS<br>OPERADORES LOCALES. .... | 24        |
| 6.3.-   | DETERMINACIÓN DE LA TARIFA MÁXIMA FIJA. ....                                                        | 37        |
| 7.-     | COMPARACIÓN INTERNACIONAL. ....                                                                     | 39        |
| 8.-     | IMPACTO DE LA PROPUESTA DE TARIFA. ....                                                             | 40        |
| 9.-     | CONCLUSIONES. ....                                                                                  | 41        |
| 10.-    | RECOMENDACIÓN. ....                                                                                 | 42        |
|         | ANEXO 1: MODELO PRESENTADO POR AMERICATEL PERÚ S.A. ....                                            | 43        |
|         | ANEXO 2: MODELO PRESENTADO POR TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. ....                                      | 44        |
|         | ANEXO 3: PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO. ....                                         | 45        |
|         | ANEXO 4. MATRIZ DE COMENTARIOS. ....                                                                | 46        |

|                                                                                   |           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 3 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                   |

## 1.- OBJETIVO.

Preseleccionar a uno de los operadores de larga distancia que se encuentre ofreciendo sus servicios en el mercado es un derecho del abonado del servicio telefónico. En este sentido, la tarifa para preseleccionar por primera vez a un operador, así como la correspondiente al cambio de operador de larga distancia, corresponden a los procesos administrativo y técnico que realizarán los operadores de telefonía fija local para realizar dichas actividades.

En este contexto, el objetivo de la regulación de las tarifas tope para la selección de la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia en el marco del Sistema de Preselección para preseleccionar por primera vez o por cambiar de operador de larga distancia, se basa en que la referida tarifa estará fijada de acuerdo a costos, con lo cual se logra mayor competencia en el mercado, eficiencia económica y la retribución de los gastos realizados por el operador local al realizar la preselección del operador de larga distancia en sus centrales. En este sentido, se debe describir el proceso y costos detallados en los que incurre el operador local y calcular la tarifa tope para esta prestación.

## 2.- ANTECEDENTES.

En el marco de la generación de medidas orientadas a regular el sector de las telecomunicaciones en el Perú, una de las principales funciones del OSIPTTEL consiste en determinar y regular diversos aspectos que tienen un elevado interés dentro de las relaciones existentes entre los distintos agentes que operan en el mercado. Uno de los aspectos importantes en el mercado de larga distancia es la preselección del servicio portador de larga distancia, el cual cumple un papel fundamental en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y la promoción de la competencia entre los operadores que proveen dichos servicios. Por tal motivo, es necesario determinar el valor de la tarifa máxima fija aplicable a la selección por primera vez y por el cambio de operador del servicio portador de larga distancia en el ámbito del sistema de preselección.

Una de las principales funciones del OSIPTTEL en el marco de la generación de medidas regulatorias orientadas a promover la competencia en el sector de telecomunicaciones en el Perú, es el cálculo y regulación de diversas variables que tienen un alto interés dentro de las relaciones existentes en el mercado de operadores de larga distancia y operadores de telefonía fija local. En ese sentido, desde el punto de vista de las relaciones empresa-empresa, la igualdad y no discriminación al acceso al mercado y competencia por parte de los operadores de larga distancia son importantes para la promoción e impulso de la competencia en el mercado de larga distancia, en la medida que impulsa la igualdad de condiciones para competir en el mencionado mercado, traduciéndose en mejoras del servicio brindado a los usuarios.

Mediante el Decreto Supremo Nº 020-98-MTC se aprobaron los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones del Perú, en cuyos lineamientos del 55 al 61 se establece la implementación de los sistemas de preselección y de llamada por llamada, a fin de resolver, en el contexto de competencia de larga distancia, el acceso del usuario al operador de larga distancia de su elección, lo cual serviría como un instrumento de promoción de la competencia en dicho mercado.

|                                                                                   |           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 4 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                   |

Asimismo, en dicha norma se estableció que los abonados existentes que decidan no seleccionar a otro concesionario de larga distancia, continuarán obteniendo dichos servicios con su actual concesionario, en ejercicio de su libertad de elección expresada en su contrato de abonado, lo cual fue incorporado en el Artículo 22º del Reglamento del Sistema de Preselección, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 006-99-CD/OSIPTEL.

Posteriormente, con el fin de consolidar la competencia y expansión de los servicios de telecomunicaciones, mediante Decreto Supremo Nº 003-2007-MTC, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 02 de febrero de 2007, se dispuso la eliminación de la preselección por defecto, permitiéndose que los usuarios puedan optar por los sistemas de preselección o de llamada por llamada. Asimismo, se encargó al OSIPTTEL, de acuerdo a sus competencias, el establecimiento de las condiciones técnicas, económicas y legales necesarias para la referida eliminación por defecto.

Mediante la Resolución de Consejo Directivo Nº 016-2007-CD/OSIPTEL<sup>1</sup>, de fecha 30 de marzo de 2007, el OSIPTTEL, en cumplimiento al Decreto Supremo Nº 003-2007-MTC y buscando la igualdad de oportunidades de competencia entre operadores en el mercado de larga distancia, dictó las reglas para la eliminación de la Preselección por Defecto en el Servicio de Larga Distancia y para la Promoción de la Competencia.

Posteriormente, mediante la Resolución de Presidencia Nº 047-2007-PD/OSIPTTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 17 de abril de 2007, se dispone, de oficio, el inicio del Procedimiento de Revisión de las Tarifas Tope para la selección de la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia en el marco del Sistema de Preselección. La referida Resolución de Presidencia estuvo sustentada en el Informe Nº 036-GPR/2007, mediante el cual la Gerencia de Políticas Regulatorias recomienda *“el inicio de un procedimiento regulatorio de oficio que revise la tarifa máxima fija aplicable al servicio portador de larga distancia en el ámbito del sistema de preselección”*. El referido procedimiento regulatorio de oficio, debe sujetarse a lo regido por la Resolución de Consejo Directivo Nº 127-2003-CD/OSIPTTEL, de fecha 16 de diciembre de 2007, que aprueba el Procedimiento para la Fijación y/o Revisión de Tarifas Tope.

Las tarifas a ser revisadas, a que se refiere la Resolución de Presidencia Nº 047-2007-PD/OSIPTTEL, son: (i) la tarifa máxima fija por cambio de empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia en el ámbito del sistema de preselección, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 036-99-CD/OSIPTTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 15 de diciembre de 1999, cuyo valor es de S/. 17,00 (Diecisiete y 00/100 nuevos soles), sin incluir impuestos; y (ii) la tarifa máxima fija por la primera selección de la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia en el mercado del sistema de preselección, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 073-2000-CD/OSIPTTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 12 de enero de 2000, cuyo valor es de S/. 5,00 (Cinco y 00/100 nuevos soles), sin incluir impuestos.

En ese sentido, con la finalidad de revisar las tarifas asociadas a la preselección del operador de larga distancia, es necesario conocer el proceso de preselección y las

<sup>1</sup> Dicha Resolución de Consejo Directivo, fue complementada por la Resolución de Consejo Directivo Nº 024-2007-CD/OSIPTTEL, de fecha 10 de mayo de 2007.

|                                                                                   |           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 5 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                   |

actividades administrativas y técnicas asociadas al mismo en las que incurre un operador de telefonía fija local.

La preselección es una de las formas por la cual un abonado del servicio de telefonía fija local puede realizar una llamada de larga distancia, marcando directamente el “0” para llamadas nacionales y el “00” para llamadas internacionales. En esa línea, los operadores del servicio de telefonía fija local configurarán sus centrales para que las llamadas de larga distancia originadas desde los teléfonos de sus abonados, sean transportadas por el operador de larga distancia preseleccionado. El operador local incurre en un costo al realizar dicha configuración.

Para el caso de las tarifas por primera selección o por cambio de operador de larga distancia, inicialmente se cuantificaba teniendo en cuenta, entre otros, el costo en que incurría el operador local para adaptar su tecnología a los procesos requeridos en el proceso de preselección. Una proporción del costo ya fue cuantificada y tomada en cuenta en las tarifas vigentes por primera selección y por cambio de operador de larga distancia. Por tanto, al realizar el cálculo de las mencionadas tarifas, se deben excluir los costos de instalación y adaptación de la tecnología, tanto para el operador local que operaba en ese momento como para los operadores locales que se encuentran en el mercado actualmente. Los procesos de primera selección y de cambio de operador de larga distancia, deben implicar actividades incurridas por los operadores locales en forma eficiente, cuyos costos deben ser recuperados.

A fin de contar con información de costos que permita estimar las tarifas tope sujetas a revisión, mediante la Resolución de Presidencia Nº 047-2007-PD/OSIPTEL, se otorgó a los operadores del servicio de telefonía fija local un plazo de treinta y cinco (35) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de la citada Resolución, para que presente su propuesta de tarifas tope para la selección de portador de larga distancia conjuntamente con el estudio de costos que incluya el sustento técnico-económico de los supuestos, parámetros, bases de datos y cualquier otra información utilizada en su estudio.

En dicho contexto, mediante comunicación c. 194-2007-GAR, de fecha 07 de junio de 2007, Americatel Perú S.A. (en adelante “Americatel”) presentó su propuesta tarifaria (tarifa única) por la selección de la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia, en el marco del Sistema de Preselección.

Por su parte, Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante “Telefónica”), mediante comunicación DR-067-C-865-GR/07 de fecha 07 de junio de 2007, presentó su propuesta tarifaria para la primera selección de la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia y para el cambio de empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia, ambos en el marco del Sistema de Preselección.

Luego de la revisión de la información remitida por ambas empresas, el OSIPTTEL, mediante cartas Nº 415-GG.GPR/2007 y Nº 425-GG.GPR/2007, solicitó información adicional a los referidos operadores, así como el sustento detallado de los costos remitidos adjuntos a sus respectivas propuestas tarifarias.

Mediante comunicaciones DR-067-C-971-/GR-07 de fecha 22 de junio de 2007 y c.217-2007-GAR de fecha 26 de junio de 2007, Telefónica y Americatel, respectivamente, dan respuesta al pedido de información adicional solicitada por el OSIPTTEL. Sin embargo, debe señalarse que dicha información adicional remitida resultó parcial,

|                                                                                   |           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 6 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                   |

específicamente en lo que respecta al sustento adecuado de los costos mencionados en sus respectivas propuestas tarifas.

Mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 031-2007-CD/OSIPTEL de fecha 25 de junio de 2007, se aprobó la modificación del Reglamento del Sistema de Preselección.

Mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 038-2007-CD/OSIPTEL, de fecha 17 de julio de 2007, se dispuso la publicación del Proyecto de Resolución conjuntamente con su Exposición de Motivos, mediante el cual se establecerán las tarifas tope –máximas fijas- para la selección de la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia, dentro del marco del Sistema de Preselección, otorgándose un plazo de veinte (20) días hábiles para la remisión de comentarios al proyecto y convocándose a la correspondiente Audiencia Pública.

Mediante comunicaciones Carta DR-236-C-274/CM-07, Oficio Nº 297-2007-DP/ASMA, Carta C.702-DJR/2007 y correo electrónico, todos recibidos el 20 de agosto de 2007, Telefónica, Defensoría del Pueblo, Telmex Perú S.A., y Americatel, respectivamente, remitieron sus comentarios al Proyecto de Resolución antes mencionado.

De esta forma, el modelo utilizado para este procedimiento ha sido elaborado teniendo como fuente la información proporcionada por los operadores, así como los comentarios recibidos. En esa línea, el presente informe técnico describe el análisis realizado y los resultados obtenidos en la determinación de las tarifas tope-máximas fijas para la selección de la concesionaria del servicio portador de larga distancia bajo el Sistema de Preselección.

### **3.- EL SISTEMA DE PRESELECCION.**

De acuerdo al Artículo 1º de la Resolución de Consejo Directivo Nº 006-99-CD/OSIPTEL que aprobó el Reglamento del Sistema de Preselección del Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia, el Sistema de Preselección debe entenderse como el sistema por el cual el usuario selecciona, por adelantado y tantas veces como desee, a una determinada empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia (en adelante “operador de larga distancia”) para la realización de sus llamadas telefónicas de larga distancia.

#### **3.1.- Funcionamiento del Sistema de Preselección.**

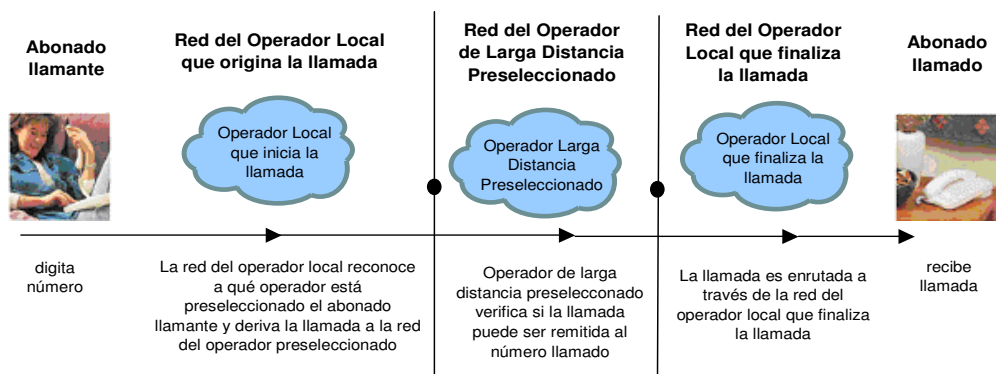
Técnicamente, en el caso del servicio de telefonía de larga distancia, la preselección de un operador<sup>2</sup> permite que el abonado (usuario) del servicio de telefonía fija local decida cuál de los concesionarios del servicio portador de larga distancia cursará sus llamadas de larga distancia de forma automática (sin necesidad de marcar previamente el código de identificación asignado al operador de larga distancia de su preferencia), pudiendo ser éste diferente del operador que le presta el servicio básico de telefonía fija local, si es que cuenta con la concesión para prestar el servicio de llamadas de larga distancia.

De esta manera, cada vez que el abonado desee hacer una llamada de larga distancia al marcar, de ser el caso, el “0” o el “00”, y luego de digitar el número de destino, la red del operador local reconocerá al operador de larga distancia que el abonado haya preseleccionado y desviará la llamada a la red del referido operador de larga distancia. El siguiente gráfico muestra el proceso antes descrito:

<sup>2</sup> En inglés se llama *Carrier Pre-Selection* (CPS).

|                                                                                   |           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 7 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                   |

**Gráfico N° 1**  
Funcionamiento del Sistema de Preselección



Elaboración: OSIPTTEL.

### 3.2.- Provisión del Servicio de Selección del Operador de Larga Distancia.

La necesidad por regular las tarifas de primera selección y de cambio de operador de larga distancia, ambos bajo el sistema de preselección, radica en que en toda actividad de preselección existe una relación bilateral entre el operador local y el abonado de telefonía fija. Por lo tanto, el mercado de los servicios de primera elección y cambio de operador de larga distancia, ambos bajo el sistema de preselección, es provisto únicamente por el operador local que provee el acceso. Si un abonado deseara recurrir a otro operador local para que le preste estos servicios, tendría que cambiar de red, lo que implicaría cambiar de número telefónico (si es que no existe portabilidad numérica fija), donde esto último le acarrearía una serie de pérdidas en su nivel de bienestar (como los efectos de los switching costs) que podrían, incluso, llegar a contarrestar los posibles beneficios estimados inicialmente a ser conseguidos con el nuevo operador local.

Luego, resulta necesario decidir la aplicación de una regulación simétrica o asimétrica sobre estas tarifas. Como se sabe, la regulación asimétrica es utilizada en Europa para delimitar el accionar de los operadores de telecomunicaciones con poder significativo de mercado, en aquellos mercados donde algunas actividades no son desarrolladas en condiciones de competencia efectiva (la regulación asimétrica se implementa en función de las condiciones de competencia existentes en cada mercado). En tal sentido, la regulación asimétrica es considerada como una medida efectiva para equilibrar o controlar las distorsiones de mercado que puede provocar el dominio de mercado por parte de un operador.

Es decir, la regulación asimétrica es usada en mercados donde es posible introducir o mejorar las condiciones de competencia en la provisión de determinados servicios. Sin embargo, en el caso de los servicios de primera elección y cambio de operador de larga distancia bajo el sistema de preselección, dichos servicios son prestados, únicamente, dentro del marco de la relación entre el operador del servicio de telefonía fija y su abonado que desea seleccionar al operador de larga distancia, por lo que, como se mencionó, existe poder por parte del operador local en la prestación del servicio. Esta situación hace que en la práctica la regulación asimétrica se torne en simétrica. En ese sentido, es posición del regulador imponer una regulación simétrica



|                                                                                   |           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 8 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                   |

para todos los operadores locales respecto a la prestación de los servicios de primera elección y cambio de operador de larga distancia, bajo el sistema de preselección.

### 3.3.- El Mercado.

De acuerdo con el Reglamento del Sistema de Preselección, todos los abonados del servicio de telefonía fija pueden escoger a su empresa de larga distancia, incluidos aquellos abonados que hayan contratado su servicio como parte de un paquete u oferta con restricciones. Tal es el caso de los abonados que tienen contratado un plan con límite de consumo.

A marzo de 2007, habían 2 431 103 líneas del servicio de telefonía fija, en la modalidad de abonado (en servicio), de las cuales 2 322 895 corresponden a Telefónica (lo que representa el 95,5% del total del mercado del servicio de telefonía fija). El número de abonados restante (108 208 abonados) están suscritos a Telefónica Móviles S.A. (72 451), Telmex Perú S.A. (23 630), Americatel (5 858), Impsat Perú S.A. (4 135), Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A. (1 403), Gilat to Home Perú S.A. (666) y Millicom Perú S.A. (65).

Los abonados del servicio de telefonía fija local de Telefónica pueden contratar líneas de consumo abierto, líneas de consumo controlado o líneas prepago<sup>3</sup>. A marzo de 2007, el 36,1% de las líneas del servicio de telefonía fija de dicha empresa se encontraban en planes de consumo abierto, el 39,5% en líneas en planes control y el 24,4% en planes prepago.

**Cuadro No 1**  
Tipo de Líneas para Telefónica del Perú  
(Marzo 2007)

| Tipo de Líneas               | Líneas    | %     |
|------------------------------|-----------|-------|
| Líneas abiertas              | 839 012   | 36,1% |
| Líneas control <sup>1/</sup> | 916 917   | 39,5% |
| Líneas prepago <sup>2/</sup> | 566 966   | 24,4% |
| Total                        | 2 322 895 | 100%  |

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Elaboración: OSIPTTEL.

1/ Se incluyen como líneas controles: Flexilínea, Fonofácil, Nuevo Fonofácil.

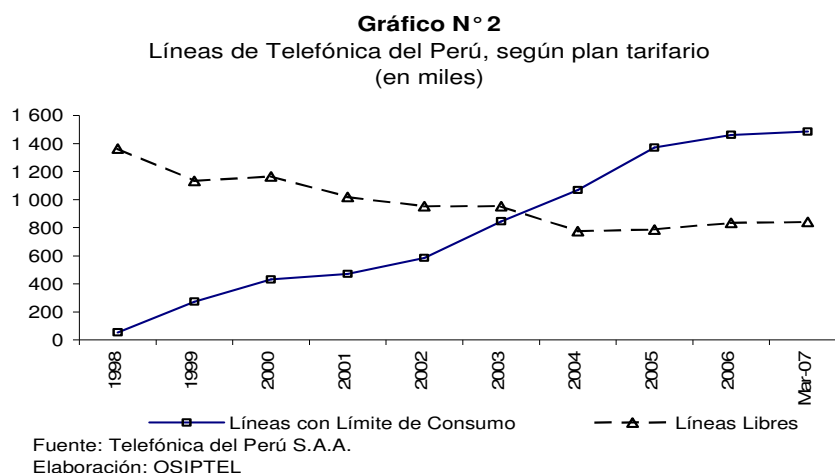
2/ Se consideran como líneas prepago: Fonofácil Plus, Línea Social al Segundo y Línea Prepago al Segundo.

Asimismo, desde el año 1998 se puede apreciar una migración continua y creciente hacia las líneas con límites de consumo por parte de los abonados con líneas abiertas o libres.

<sup>3</sup> En telefonía fija local, las líneas de consumo abierto de Telefónica son aquellas desde las cuales se puede hacer un uso ilimitado de llamadas locales. Las líneas de consumo cerrado incluyen un número limitado de minutos para realizar llamadas locales, que luego de ser utilizadas devengan en la imposibilidad de seguir haciendo llamadas. Las líneas prepago son aquellas por las cuales se paga antes de recibir el servicio. El monto a abonar depende de la elección de cada abonado. Dicho monto da derecho a una determinada cantidad de minutos.



|                                                                                   |           |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | DOCUMENTO | N° 234-GPR/2007<br>Página 9 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                   |



Con relación al acceso al servicio de larga distancia de los abonados del servicio de telefonía fija local de Telefónica:

✓ Los abonados de líneas abiertas:

- Pueden preseleccionar a la empresa de larga distancia de su preferencia, de modo que todas sus llamadas las realiza por discado directo. La facturación por estas llamadas la puede realizar el operador de larga distancia o el operador local (que factura por encargo de aquél), siempre que ambos operadores cuenten con acuerdos de interconexión<sup>4</sup>.
- Pueden elegir al operador de larga distancia en cada llamada que realicen (utilizando el servicio de Llamada por Llamada), cuyos minutos son facturados por el operador del servicio de telefonía local; es decir, el abonado recibe un único recibo de pago.
- Pueden utilizar tarjetas de pago para realizar sus llamadas, lo cual no implica facturación alguna.

✓ Los abonados de líneas control, tal como se venía evidenciando antes de la Modificación del Reglamento del Sistema de Preselección y de la eliminación de la Preselección por Defecto:

- No podían realizar llamadas de larga distancia.
- No podían preseleccionar al operador de larga distancia de su conveniencia, pues tenían bloqueado el discado directo.
- No podían escoger, en cada llamada, al operador de larga distancia de su preferencia (sistema de llamada por llamada) pues tenían bloqueada la marcación para realizar este tipo de llamadas.
- Para realizar llamadas de larga distancia:
  - Podían usar Tarjetas Pre-Pago comercializadas por cualquier empresa de larga distancia.

<sup>4</sup> De acuerdo con el artículo 43° del Reglamento del Sistema de Preselección.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 10 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

- Podían contratar planes control de larga distancia ofertados por Telefónica vía la marcación del 1988-XXX.
- ✓ Similarmente, los abonados de líneas prepago:
  - Tenían bloqueado el acceso a llamadas de larga distancia, ya sea vía discado directo (preselección) o llamada por llamada<sup>5</sup>.

**Cuadro N° 2**  
**Posibilidades de acceso al servicio de LD en el mercado**  
**A diciembre 2006**

|                 | Preseleccionar a cualquier portador de LD | Elegir al portador de LD en cada llamada | Usar Tarjetas de Pago | Comentarios                                                                    |
|-----------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Líneas Abiertas | Sí                                        | Sí                                       | Sí                    | Puede contratar una variedad de planes de LD de TdP y otros operadores         |
| Líneas Control  | No                                        | No                                       | Sí                    | Puede contratar Planes Control de LD (con marcación 1988-XXX) y planes móviles |
| Líneas Prepago  | No                                        | No                                       | Sí                    | No puede contratar Plan de LD, ni internet ni salida a móviles                 |

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.  
Elaboración: OSIPTTEL

Sin embargo, la aprobación de la modificación del Reglamento del Sistema de Preselección y de las normas para la Eliminación de la Preselección por Defecto, establecen que a partir de julio del 2007, todas las líneas del servicio de telefonía fija (libres o abiertas, control y prepago) podrán hacer uso del Sistema de Preselección para realizar las llamadas de larga distancia.

### **3.4.- El Sistema de Preselección en Larga Distancia Nacional.**

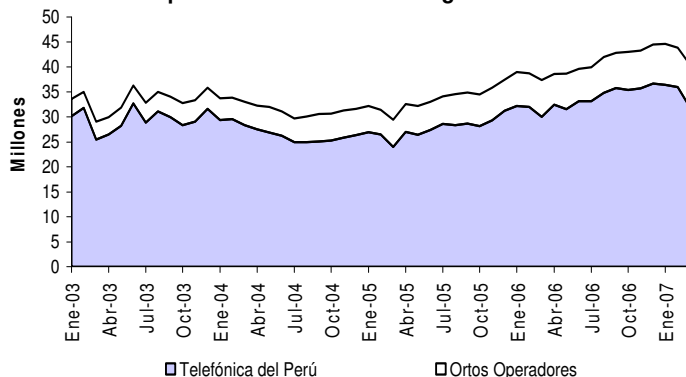
A marzo de 2007, 14 empresas de larga distancia operaban mediante el sistema de preselección en el Perú, siendo Telefónica la más importante con una participación de 80,8% del mercado (a nivel de tráfico de larga distancia nacional), mientras que el resto de operadores participaba con 19,2%.

Como se observa en el gráfico siguiente, la participación de las otras empresas de larga distancia se viene incrementando en los últimos cinco años, pues en enero de 2003, ésta era de 10,2%.

<sup>5</sup> También tienen bloqueado el acceso a Internet y a teléfonos móviles.

Gráfico N° 3

## Participación de Mercado LDN según Preselección



Fuente: Empresas Operadoras

Elaboración: OSIPTTEL

|                     | Participación |               |
|---------------------|---------------|---------------|
|                     | Ene-03        | Mar-07        |
| Telefónica del Perú | 89,8%         | 80,8%         |
| Telmex              | 7,8%          | 6,7%          |
| Americatel          | 0,6%          | 6,7%          |
| Resto               | 1,8%          | 5,8%          |
| <b>Total</b>        | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

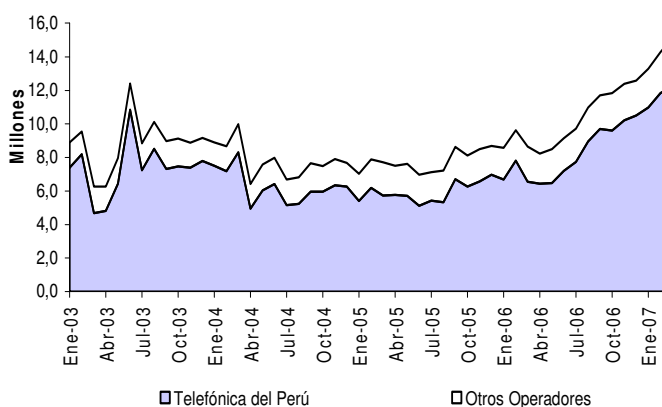
Las otras empresas que participan en el mercado son Telmex Perú S.A. y Americatel. Cabe señalar que la primera, al último trimestre de 2006, tuvo una presencia geográfica en doce departamentos del país (ocho en la costa, tres en la sierra y uno en la selva), mientras que la segunda tenía una presencia en los 24 departamentos del país.

### 3.5.- El Sistema de Preselección en Larga Distancia Internacional.

A marzo de 2007, Telefónica fue la empresa con mayor penetración en el mercado (a nivel de tráfico de larga distancia internacional), pues tuvo el 82,1% del mercado, mientras que el resto de operadores de larga distancia (14 empresas) participó con 17,9%. Cabe señalar que en enero de 2003, esta participación fue de 16,9%.

Gráfico N° 4

## Participación de Mercado de LDI según Preselección



Fuente: Empresas Operadoras

Elaboración: OSIPTTEL

|                     | Participación |               |
|---------------------|---------------|---------------|
|                     | Ene-03        | Mar-07        |
| Telefónica del Perú | 83,0%         | 82,1%         |
| Telmex              | 9,4%          | 5,5%          |
| Americatel          | 2,5%          | 4,6%          |
| Resto               | 5,1%          | 7,8%          |
| <b>Total</b>        | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

Entre las otras empresas que participan en el mercado de larga distancia internacional a través de Preselección, se encuentran principalmente Telmex Perú S.A., Americatel e IDT Perú S.R.L. Cabe recordar que sólo Telefónica y Americatel brindan el servicio a nivel nacional, mientras que Telmex Perú S.A. lo hace en doce departamentos bajo

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 12 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

esta modalidad. El resto de operadores lo brinda sólo en Lima o en ciudades de la costa.

Tal como se ha podido apreciar, si bien, en los últimos años, la competencia en el servicio de larga distancia nacional e internacional se ha visto incrementada, una parte importante del tráfico se cursa a través del sistema de preselección provisto por la empresa Telefónica que es también la que provee el servicio de telefonía fija local<sup>6</sup> mayoritariamente.

Esta situación se debe principalmente a que existe un gran número de usuarios que, por diversos motivos, no han podido ejercer su derecho a elegir a su empresa de larga distancia, tal como lo establece el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones. Algunos de estos usuarios corresponden a aquellos que eran abonados del servicio telefónico desde antes de noviembre de 1999 cuando se dio inicio a la apertura del mercado de larga distancia y que se les consideraron preseleccionados por defecto con la empresa de larga distancia que es también la que les provee el servicio de telefonía fija local.

En ese sentido, con la finalidad de incentivar la mayor movilidad y no limitar el derecho del abonado del servicio de telefonía fija a elegir el operador de larga distancia, se considera conveniente revisar las tarifas para la selección del operador de larga distancia, en el ámbito del sistema de preselección.

#### 4.- MARCO REGULATORIO.

El continuo dinamismo en el mercado de las telecomunicaciones, y su gran impacto en una economía cada vez más caracterizada por su estrecha relación con los avances en materia de sociedad de la información<sup>7</sup>, han motivado a la mayoría de países a liberalizar sus mercados, esperando que la entrada de nuevos operadores no sólo conlleve a la introducción de nuevas y mejores prestaciones, sino que contribuya además al establecimiento de un régimen de libre competencia donde las presiones competitivas en materia tecnológica tenga su contrapartida en la fijación de esquemas tarifarios más ventajosos para los usuarios.

Por lo tanto, un componente esencial de las políticas que buscan promover la competencia efectiva conlleva a la implementación de un entorno regulatorio que garantice el acceso a los servicios que por su naturaleza constituyen facilidades esenciales en condiciones competitivas. En ese sentido la revisión de las tarifas aplicables a la selección de los operadores de larga distancia bajo el sistema de preselección resulta muy importante.

Bajo esta perspectiva, la presente revisión de tarifas tope debe tomar en cuenta el análisis y revisión de los diversos procedimientos y mecanismos aplicables para la

<sup>6</sup> En larga distancia nacional el 53% del tráfico total se cursa a través del Sistema de Preselección, de los cuales la empresa dominante tiene una participación del 82,6%. Para el caso de la larga distancia internacional, el 38,30% del tráfico se cursa a través del Sistema de Preselección de los cuales la empresa dominante tiene una participación del 80,3%.

<sup>7</sup> Estas características han permitido que el sector participe activamente en la reducción de costos de transacción y de información de los distintos agentes económicos (empresas, consumidores de todo tipo, gobierno, etc.) conllevando a que se reconozca la existencia de un nexo entre el desarrollo de las telecomunicaciones y el desarrollo económico, social y cultural de los países. (Fuente: Resolución PLEN/7, emitida por la Conferencia de Plenipotenciarios de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, en Marruecos, 2002, que establece las actividades preparatorias para la realización de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información).

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 13 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

selección del operador de larga distancia, con el objetivo de incluir en ellos factores de eficiencia.

#### **4.1.- Marco General de los Modelos de Costos.**

En este contexto, resulta conveniente definir las categorías de costos consideradas en las metodologías que permiten determinar los costos atribuibles al servicio de preselección de un operador de larga distancia como los costos directos, costos compartidos y costos comunes<sup>8</sup>.

- **Costos Directos.**

Este tipo de costos está conformado por aquellos costos en los que una empresa incurre directamente cuando produce un servicio o un conjunto de servicios o productos. Consecuentemente, los costos directamente atribuibles a un determinado producto dejarán de existir si es que la empresa decide no seguir produciéndolo. En términos generales, estos costos pueden ser sub-divididos a su vez en costos fijos y variables.

Los costos fijos representan la proporción de los costos de la empresa que no dependen o no varían con el nivel de actividad de la firma, los cuales pueden incluir los costos de inversión en capacidad de producción y otros gastos de inversión previos al inicio de las operaciones de una compañía. En el largo plazo, en el caso en que haya un aumento considerable en el nivel de producción de una empresa, los costos fijos también podrían modificarse como resultado del ajuste en su capacidad productiva. En síntesis, los costos fijos directamente atribuibles a un servicio se generan cuando la inversión y los gastos realizados son dedicados exclusivamente a la provisión de dicho servicio.

Los costos variables están estrechamente relacionados con el nivel y el desarrollo de la producción de una empresa. En este sentido, cuando alguna operación productiva es detenida entonces el componente de costo variable correspondiente desaparecerá. Asimismo, cuando las operaciones se incrementan los costos variables también se moverán en la misma dirección. En resumen, los costos variables directos son aquellos que cambian directamente en función a la provisión del servicio.

- **Costos Compartidos.**

Este tipo de costos está conformado por equipos u operaciones implicados en la provisión de más de un tipo de servicio a la vez. Algunos ejemplos de estos costos son las centrales de conmutación, los equipos diversos, los gastos de operación y mantenimiento, los gastos de personal, etc. De esta manera, los modelos deben asignar estos costos compartidos entre los diferentes servicios involucrados.

- **Costos Comunes.**

Estos costos, a diferencia de los costos compartidos que están asociados a múltiples servicios, no están vinculados con la prestación de algún servicio en particular. Generalmente, están conformados por gastos administrativos incurridos al soportar la red en su conjunto, como los gastos de personal utilizado en la

<sup>8</sup> Para una revisión conceptual más detallada ver Noumba, et. al. (2003) y Unión Internacional de Telecomunicaciones (2004).

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 14 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

gestión corporativa, los costos de servicio al cliente, los costos de comercialización y gastos generales por suministros, los equipos y las consultorías externas.

## **4.2.- Aplicación al Caso de la Preselección.**

### **4.2.1.- Identificación de los Costos Involucrados en la Prestación de Preselección.**

En esta etapa se identifican las actividades que se encuentran comprendidas en los servicios de primera elección y cambio de operador de larga distancia bajo el Sistema de Preselección.

Dichas actividades son parte de un conjunto mucho más grande de actividades a cargo del operador local, que incluyen actividades propias de la prestación del servicio de telefonía fija, pero que no tienen ninguna relación con la prestación del servicio de seleccionar al operador de larga distancia.

De acuerdo a diversos estudios y normas sobre la implementación y funcionamiento del Sistema de Preselección (básicamente en Europa: Directiva 98/61/EC y Directiva 2002/22/EC), se pueden identificar las siguientes categorías de costos asociadas a dicho servicio:

- Costos generales de implementación del Sistema de Preselección: costos únicos en que incurre principalmente el operador establecido asociados a la modificación de su red y sistemas a fin de proveer el Sistema de Preselección. Estos costos son independientes de la demanda del operador (local).
- Costos específicos de operación: son los costos en que incurre un operador al emplear el Sistema de Preselección, e incluye, por ejemplo, el establecimiento de arreglos comerciales para la transferencia electrónica de órdenes de los clientes, o arreglos en la administración de datos (*data management amendment*).
- Costos por línea: son los costos administrativos de implementar el Sistema de Preselección para las líneas de abonados individuales/específicos.

Las referidas normas establecen que las dos últimas categorías de costos deben ser cubiertas por los operadores de larga distancia que se benefician con el Sistema de Preselección.

### **4.2.2.- Costos a ser Considerados en el Análisis.**

A partir de la experiencia regulatoria en otros países (Europa), es posible identificar los siguientes rubros de costos que inciden directamente en las actividades de Preselección<sup>9</sup>:

<sup>9</sup> Ver "Resolución sobre la fijación de contraprestaciones económicas por la tramitación de solicitudes de preselección (expediente DT 2002/6645)", Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, Sesión N° 36/02 del 17 de octubre de 2002, España.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 15 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

- Costos administrativos: incluye la recepción y validación de solicitudes, la gestión del proceso vía la red del operador, manejo de bases de datos de preselección.
- Costos asociados al área de red: incluye la ejecución de comandos en los sistemas de conmutación, a fin de preseleccionar a los abonados de los operadores beneficiarios.
- Costos asociados a los sistemas informáticos.

Sin embargo, debe señalarse que los conceptos mencionados no pueden ser aplicados en toda su extensión al caso peruano, por cuanto en esos otros países se considera la posibilidad que el sistema de preselección de un operador de larga distancia se realice a través de procesos automatizados y manuales.

De otro lado, debe identificarse si la prestación del Sistema de Preselección, a fin de prestar el servicio de cambio de operador de larga distancia (y primera elección), requiere de alguna inversión específica, bajo la normativa vigente (Reglamento del Sistema de Preselección, Reglas para la Eliminación de la Preselección por Defecto en el Servicio de Larga Distancia y para la Promoción de la Competencia)<sup>10</sup>.

En tal sentido, la única inversión nueva que se requiere, de acuerdo a la norma vigente, es aquella en que incurrirían los operadores de telefonía fija local para la implementación de una locución neutra<sup>11</sup>, por medio de la cual se informará a los usuarios que el servicio de preselección automática ("0" y "00") de un operador de larga distancia se encuentra bloqueada si es que no preseleccionaron hasta el 02 de octubre de 2007, y que toda llamada de larga distancia puede ser efectuada a través del Sistema llamada por llamada (marcando el código 19XX) o utilizando tarjetas de pago, o preseleccionándose a un concesionario de larga distancia. La referida locución estará habilitada a partir del 02 de octubre de 2007 que se mantendrá durante 60 días calendario posteriores al bloqueo señalado.

Cabe señalar, que la inversión referida a dicha locución no ha sido incluida en la tarifa por selección del operador de larga distancia debido a que no forma parte de las actividades directamente atribuibles a la selección del operador de larga distancia (ver explicación en la sección 6.2 del el capítulo VI).

<sup>10</sup> En 1998 cuando se aprobaron los Lineamientos de Política de Apertura se consideró que sólo a Telefónica del Perú S.A.A., como operador local, se le iba a establecer un cargo por implementación de la preselección por cuanto su red no contaba con dicha facilidad y por lo tanto debía realizar inversiones no previstas. Dado que el resto de los operadores locales entraron con posterioridad a la emisión de los Lineamientos de Política de Apertura, sus redes debían estar preparadas con esta facilidad y por lo tanto los costos debían recuperarse a través del cargo por terminación de llamada en sus respectivas redes. En la medida que el cargo de terminación de llamada considera la reposición de las centrales telefónicas y contribuye a la reposición de los sistemas de soporte administrativos, la tarifa de cambio de operador sólo debería de considerar las actividades administrativas e inversiones relacionadas directamente con este tema.

<sup>11</sup> Ver Artículo Nº 4 de la Resolución de Consejo Directivo Nº 016-2007-CD/OSIPTEL , Normas para la eliminación de la Preselección por Defecto en el Servicio de Larga Distancia y para la Promoción de la Competencia, del 30 de Marzo de 2007.



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 16 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

Asimismo, en el presente análisis no se considera la inversión en la implementación del Sistema de Preselección (ver explicación en la sección 6.2 del capítulo VI).

#### 4.2.3.- Asignación de Costos.

Considerando los costos unitarios por actividad, éstos son asignados a la tarifa final tomando en cuenta el tiempo dedicado a cada una de estas actividades. En este sentido, el costo asignable al cambio (y primera elección) del operador de larga distancia bajo el Sistema de Preselección, estaría dado por la siguiente expresión:

$$C_i = (CU_i) \left( \frac{TP_i}{TT_i} \right) \dots\dots\dots(1)$$

Donde:

$C_i$  : costo asignable a la actividad "i-ésima"

$CU_i$  : costo unitario de la actividad "i-ésima"

$TP_i$  : tiempo empleado por la actividad "i-ésima" a la Preselección.

$TT_i$  : tiempo total en que se incurre en la actividad "i-ésima"

#### 4.2.4.- Cálculo de la Tarifa Máxima Fija.

Una vez que se ha calculado el costo de cada actividad asociada a la Preselección de un operador de larga distancia (primera elección o cambio de operador), se suman estos componentes y se obtiene la tarifa final. Previamente al cálculo final, se carga un factor de *overhead* sobre los costos parciales  $C_i$ , a fin de recuperar los costos compartidos entre la Preselección y otras actividades y servicios prestados por los operadores locales:

$$Tarifa = \sum_{i=1}^I C_i \dots\dots\dots(2)$$

### 5.- MODELOS PROPUESTOS POR LOS OPERADORES DE TELEFONÍA FIJA LOCAL

La Resolución de Presidencia Nº 047-2007-PD/OSIPTEL determinó la necesidad de regular las tarifas máximas fijas para preseleccionar por primera vez o por cambiar de operador de larga distancia en el ámbito del sistema de preselección. En tal sentido, se otorgó un plazo improrrogable de treinta y cinco (35) días hábiles a las empresas concesionarias del servicio de telefonía fija local, para que remitan al OSIPTTEL su propuesta tarifaria con el correspondiente estudio de costos, incluyendo el sustento técnico-económico de los supuestos, parámetros, bases de datos y cualquier otra información utilizada para su estudio.

Las propuestas tarifarias fueron remitidas por Americatel y Telefónica<sup>12</sup>. Sin embargo, los modelos de costos que sustentaron las propuestas tarifarias no contenían toda la información necesaria, por lo cual se tuvo que requerir información adicional.

A continuación se muestran las propuestas tarifarias de ambas empresas.

<sup>12</sup> Ver Anexos 1 y 2, respectivamente.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 17 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

**Cuadro N° 3**  
**Tarifas por Preselección Operador Larga Distancia**  
(Nuevos Soles sin IGV)

| Tipo de Tarifas    | Vigente | Propuestas |                          |
|--------------------|---------|------------|--------------------------|
|                    |         | TdP        | Americatel <sup>17</sup> |
| Primera Elección   | 5,00    | 18,86      | 3,61                     |
| Cambio de Operador | 17,00   | 24,48      | 3,61                     |

1/ La tarifa propuesta es US\$ 1,14, es la misma para Primera Elección y para Cambio de Operador de Larga Distancia. Se asume un tipo de cambio de 3,17 S/. por US\$.

Fuente: Empresas Operadoras

Elaboración: OSIPTTEL

### 5.1.- Modelo de Americatel Perú S.A.

El modelo presentado por Americatel considera como categoría de costos los procedimientos vigentes de acuerdo al Reglamento de Preselección, esto es:

- Tramitación de Carta de Preselección.
- Tramitación de Carta de Compromiso del operador de larga distancia hacia el operador de telefonía fija.
- Programación en Centrales.
- Tramitación de Carta de Compromiso del operador de telefonía fija hacia el operador de larga distancia.
- Información al usuario.

Americatel considera que de los procesos señalados, la tramitación de la Carta de Preselección es el único proceso que excluye totalmente al operador de telefonía fija, por cuanto éste es tramitado directamente entre el abonado y el operador de larga distancia, tal como lo establece la normativa vigente.

De otro lado, los costos considerados en los procesos de emisión o tramitación de las Cartas de Compromiso incluyen los costos de la mano de obra involucrada en dicho proceso. Tratamiento similar recibe los costos de programación en las centrales. Respecto al proceso de información al usuario, éste incluye los costos de impresión y remisión de la respuesta al operador de larga distancia (este último es quien finalmente informa al usuario).

Debe indicarse que Americatel no ha considerado dentro de los costos aquellos directamente atribuibles a la central señalando que “éstos no fueron considerados por el OSIPTTEL como parte del costo cuando se fijó la tarifa por cambio de operador mediante Resolución N° 036-99-CD/OSIPTTEL”<sup>13</sup>.

Finalmente, debe señalarse que la tarifa propuesta por Americatel es la misma para el caso de primera elección así como para el cambio de operador de larga distancia. En tal sentido la empresa señala que “consideramos que los costos incurridos en el proceso de activación correspondiente a la primera selección son los mismos que los

<sup>13</sup> Ver Carta c.217-2007-GAR de fecha 26 de junio de 2007.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 18 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

costos incurridos en el cambio de operador de larga distancia a través del sistema de preselección<sup>14</sup>.

## 5.2.- Modelo de Telefónica del Perú S.A.A.

Por su parte, Telefónica identificó las siguientes categorías de costos:

**Tabla N° 1**  
**Propuesta Tarifaria de Telefónica del Perú S.A.A. – Categorías de Costos**

| Rubros de costos                                      | Descripción                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Atención al cliente                                | Recepción y atención de solicitud de Preselección.                                                 |
| 2. Gestión del Pedido                                 | Gastos del personal administrativo y equipos.                                                      |
| 3. Programación en Sistemas                           | Costos asociados al Sistema que soporta los procesos de Preselección.                              |
| 4. Programación en Centrales                          | Costos del personal encargado de programar en la primera elección o en centrales.                  |
| 5. Otros Gastos                                       | Implementación de la Locución, Reclamos (atención vía Atento), Validación de firmas (ante RENIEC). |
| 6. Overhead                                           | Tasa de 6,04%.                                                                                     |
| 7. Almacenamiento, Mensajería y Materiales de Oficina | 0,35% sobre estos gastos de almacenamiento, mensajería y materiales de oficina.                    |

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.  
Elaboración: OSIPTEL

Dentro del rubro **Atención al Cliente**, se consideran tres canales de atención: (i) TSC, (ii) Atento (Call Center), y (iii) Agencia. Para los dos primeros canales de atención, Telefónica firmó un contrato de locación de servicios con Telefónica Servicios Comerciales (TSC). En este caso, la variable de ponderación de los costos es el porcentaje de pedidos de preselección tramitados por cada uno de los canales señalados.

De acuerdo a lo reportado por Telefónica, para la **Gestión del Pedido** se utilizan 06 equipos de computación, y por extensión se asume que laboran 06 personas en el área de *Back Office*<sup>15</sup>. Los costos unitarios en esta etapa (sueldo por hora al mes y el costo de alquiler de los equipos de computación) son ponderados por las horas de trabajo al mes y por el volumen de transacciones correspondientes a la primera elección, al cambio de operador de larga distancia y a los movimientos comerciales<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> Ver Carta c.217-2007-GAR de fecha 26 de junio de 2007.

<sup>15</sup> El área de *Back Office* está encargada de recepcionar, verificar y validar la información presentada dentro de la solicitud de una nueva línea y la carta de preselección, ingresándola en el aplicativo de control de documentos para una segunda verificación y seguimiento.

<sup>16</sup> Éstos comprenden:

- Contratación de nuevas líneas: actividades realizadas cuando el abonado selecciona a una determinada empresa concesionaria.
- Migraciones (de líneas abiertas a líneas cerradas o control): actividades realizadas cuando se informa a la empresa concesionaria que el abonado deja de estar preseleccionado con ello debido al pedido de migración.
- Baja final: actividades realizadas cuando se informa a la empresa concesionaria que el abonado deja de estar preseleccionado con ella por resolución de contrato.
- Cambio de número: actividades realizadas cuando se informa a la empresa concesionaria el cambio de número de servicio telefónico.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 19 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

La **Programación en Sistemas** considera el costo unitario de cada transacción o pedido ingresado al Sistema de Preselección. Por su parte, la **Programación en Centrales**, toma en cuenta el costo unitario de la mano de obra (salario por hora del personal encargado de las labores de programación), ponderado por el número de transacciones que realiza dicho personal por unidad de tiempo.

Dentro del rubro **Otros Gastos**, se consideran:

- Implementación de la locución (informar sobre bloqueo “0” y “00”): la inversión total señalada es repartida entre las 2 322 895 líneas fijas a marzo de 2007. La implementación de la locución (adecuación e implementación propiamente dicha) se debe hacer en las siguientes centrales:
  - 38 Centrales cabecera AXE.
  - 10 Centrales 5ESS.
  - 03 Centrales cabecera S12.
  - 12 Centrales NEAX.
  - 08 Centrales PRX.

Es decir los pasos para implementar una nueva locución implica los siguientes pasos:

- Provisionar a las máquinas (centrales) con el stock de tarjetas de anuncio donde se va a grabar la locución referida.
- Para ello se debe crear un *master* con las locuciones actuales a las que se les va agregar la locución nueva, lo que a su vez implica:
  - ✓ Analizar las cuatro tarjetas con que cuenta una máquina de anuncios.
  - ✓ En una de las máquinas de anuncios se extrae las locuciones existentes.
  - ✓ Se le adiciona la nueva locución.
  - ✓ Se realizan las pruebas correspondientes, creando así un nuevo *master*.
- El nuevo *master* es grabado en el disco duro de la máquina de grabación.
- Se graba en forma masiva en todas las máquinas de anuncio.

Esta inversión considera los siguientes rubros de costos:

- Compra de materiales.
- Borrado de locuciones existentes en cada tarjeta con luz ultravioleta.
- Grabación de las tarjetas de acuerdo al nuevo *master* de locuciones.
- Pruebas de las locuciones grabadas.
- Pasajes.
- Viáticos.
- Varios: impuestos de salida en aeropuertos, taxis aeropuerto - hotel (o central) de destino y viceversa.

- 
- Baja de cambio de operador: actividades realizadas cuando se debe informar a la empresa concesionaria la decisión del abonado de dejar de estar preseleccionado con ella.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 20 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

- Consultas y Reclamos: se asume que el abonado efectuará como mínimo una consulta o reclamo por cada tipo de transacción (primera elección o cambio de operador de larga distancia) a través de Atento, por lo cual se considera un costo por atención de similar al caso de Atención al Cliente por el canal Atento.
- Verificación de las firmas de los abonados o usuarios que hacen el trámite de Preselección. Dicha validación se hace ante la Reniec.

En el caso de los gastos por **Almacenamiento, Mensajería y Materiales de Oficina**, se aplica la tasa de 0,35% (Gastos Mensajería / Gastos Netos) a la suma de las contribuciones parciales de los rubros antes mencionados sobre la tarifa final. La tasa indicada ha sido calculada sobre la base de la información financiera de toda la empresa a marzo de 2007, considerando que:

- Gastos de Mensajería, incluye:
  - Gastos de mensajería.
  - Útiles de oficina.
  - Papelería.
- Gastos Netos, incluye
  - Gastos generales y administrativos.
  - Gastos de personal.
  - Depreciación y amortización.

sin considerar los gastos indicados en Gastos de Mensajería.

## 6.- MODELO UTILIZADO PARA EL CÁLCULO DE LA TARIFA MÁXIMA FIJA.

Con la información proporcionada por los operadores de telefonía fija local (Telefónica y Americatel) el OSIPTTEL elaboró un modelo de costos en el que se identifican las actividades a tomar en cuenta en la determinación de las tarifas tope. El objetivo es identificar todas las actividades en que incurrirían los operadores del servicio de telefonía fija local a fin de brindar a su abonado el servicio de selección de un operador de larga distancia. Para ello, se debe considerar el procedimiento establecido en el Reglamento del Sistema de Preselección del Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia<sup>17</sup>.

El modelo utilizado para el cálculo de la tarifa máxima fija para el cambio de operador de larga distancia (y primera elección), es un modelo elaborado en Excel y, considerando que el cambio de concesionario de larga distancia es una necesidad operativa que debe de existir para que se realice en condiciones de competencia efectiva el servicio de larga distancia, costea las siguientes actividades, tal como se establece en el Reglamento señalado<sup>18</sup> (ver Anexo 3):

1. Recepción del Listado (Carta de Compromiso del operador de larga distancia):
  - a) Recepción.

<sup>17</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 006-99-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias.

<sup>18</sup> Recogido por la Resolución de Consejo Directivo N° 036-99-CD/OSIPTTEL que determinó la tarifa máxima fija por cambio de empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia en el ámbito del sistema de preselección, aún vigente.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 21 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

- b) Verificación del envío (nombre, número telefónico, fechas de recepción).
2. Orden del Servicio:
  - a) Generación de la orden de servicio.
  - b) Distribución de las órdenes de servicio por central.
3. Programación en la Central<sup>19</sup>:
  - a) Recepción.
  - b) Programación y pruebas en línea (costo por cada línea telefónica).
  - c) Envío de respuesta a parte comercial.
4. Respuesta al nuevo operador de larga distancia:
  - a) Generación de carta de compromiso.
  - b) Remisión de carta de compromiso.

#### 6.1.- Comentarios de las Empresas al Proyecto Publicado.

Dentro del Procedimiento de Revisión Tarifaria, el OSIPTTEL publicó para comentarios, la propuesta regulatoria. Al respecto, se presentaron los siguientes comentarios y se resume la posición del OSIPTTEL<sup>20</sup>:

- **Información fue remitida oportuna y debidamente justificada.**

Telefónica argumenta que como no recibieron consultas adicionales del OSIPTTEL, respecto a algunos temas, se interpretó como absolución completa a toda duda del regulador. Sin embargo, no corresponde al OSIPTTEL el solicitar información adicional sobre el sustento de los datos presentados por los operadores, por cuanto es obligación de éstos, conforme con el Procedimiento para la fijación y/o Revisión de Tarifas Tope, el hacerlo al momento de remitir sus propuestas tarifarias.

- **La propuesta del OSIPTTEL se basa en costos no ciertos de Telefónica.**

Telefónica señala que a la fecha de remisión de su propuesta tarifaria no se contaba con versión final del Reglamento del Sistema de Preselección. Sin embargo, la versión final del Reglamento no implica cambios sustanciales que signifcan mayores o nuevos costos para los operadores locales en la prestación de los servicios de primera elección y cambio de operador.

- **La tarifa por primera elección debe aplicarse siempre que se realice una primera elección.**

La Defensoría del Pueblo objeta que los actuales abonados de telefonía fija que preseleccionen por primera vez fuera del período de gratuidad, lo hagan pagando la tarifa por cambio de operador. En tal sentido, señala que la primera elección del abonado es, en todos los casos, su primera elección (independientemente del momento de la elección).

<sup>19</sup> En el caso del cambio de operador, se debe dar de forma simultánea un proceso de activación y otro de desactivación del servicio a un usuario (la activación de un nuevo operador de larga distancia implica necesariamente la desactivación de otro), cuyos costos administrativos y de procesamiento son, en principio, similares.

<sup>20</sup> Mayor detalle sobre este punto se presenta en la matriz de comentarios, en el Anexo 4 del presente informe.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 22 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

Al respecto debe indicarse que los actuales abonados de telefonía (que no han firmado Carta de Preselección) ya se encuentran programados en las centrales de sus operadores locales. Por tanto, técnicamente, la primera elección (con Carta de Preselección) para estos abonados implica una re-programación en centrales de su operadores locales si el operador de larga distancia elegido es diferente a su actual operador de larga distancia. En consecuencia, esta primera elección se asemeja más a un proceso de cambio de operador.

- **Se deben reconocer todos los costos incurridos en rubro Atención al Cliente:**

- **Costos del Canal de atención vía telefónica (Atento).**

Canal Atento es utilizado por abonados de telefonía fija para actividades de preselección. Sin embargo, de acuerdo al Reglamento del Sistema de Preselección, los trámites de preselección son “presenciales”, por tanto se elimina del cálculo el canal de atención por vía telefónica (Atento).

- **Costos del Canal de atención TSC.**

Según Telefónica, el Canal de atención TSC es un servicio tercerizado, que ha sido subvalorado al aplicársele factores de ajuste. Al final, los costos por atención al cliente se reducen al costo del canal Agencias, el cual no es representativo de este rubro de costos.

- **Costos de Atención al Cliente en tarifa de cambio de operador.**

Según el Reglamento del Sistema de Preselección, el trámite de cambio de operador de larga distancia se realiza ante el propio operador de larga distancia, por lo tanto, se elimina el rubro Atención al Cliente del cálculo de dicha tarifa.

En general debe indicarse que el enfoque del regulador en la fijación de tarifas eficientes es reconocer sólo costos eficientes (menores costos para una misma prestación), y más aún en actividades específicas como las de preselección. Esto significa que en el presente proceso regulatorio, como en los otros procesos, no se aplica regulación sobre la base de costos históricos.

- **Factores de ajuste son arbitrarios y presentan fallas metodológicas.**

Se explican más adelante, en la sección 6.2.

- **Los gastos de personal son subvalorados y alternativa de sueldos promedio es inconsistente.**

A partir de los datos reportados por Telefónica en ocasión del procedimiento regulatorio de fijación del factor de productividad para el período 2007-2011, el uso del sueldo promedio simple generaría menos distorsiones que el sueldo promedio ponderado (el ponderador propuesto por Telefónica es el número de trabajadores de Telefónica y Subsidiarias). El problema de utilizar el sueldo promedio ponderado, como lo sugiere Telefónica, es que dicho sueldo no reflejaría la composición laboral al interior del área Gestión del Pedido, cuyas actividades, de acuerdo al flujograma remitido por la propia empresa, se desarrollan por personal que no requiere mayor calificación.

- **Total de horas reportadas en área Gestión del Pedido corresponden únicamente a actividades de preselección.**



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 23 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

La aplicación del factor de ajuste de 0,33 se sustenta en que para el caso de la primera elección, ésta se da al momento del alta de una nueva línea telefónica, por lo que las actividades relacionadas con la preselección se encuentran enmarcadas dentro de las actividades asociadas a una alta de una nueva línea telefónica. Asimismo, sería ineficiente que dos personas revisen por separado la información de un mismo abonado (una persona para el alta y otra para la preselección). Es decir, se debe considerar únicamente el tiempo y costo asociado estrictamente a las labores que implican prestar los servicios de primera elección y cambio de operador bajo el sistema de preselección. En consecuencia, del total de horas reportadas por el área Gestión del Pedido, sólo se deben considerar las que corresponden únicamente a actividades de preselección.

- **Deben considerarse los costos por reposición de la implementación del nuevo sistema ATIS.**

El costo de la implementación de los sistemas que dan soporte a la preselección, derivados de medidas regulatorias ya fueron recuperados por Telefónica entre el año 1999 y el 2004 (se fijó un cargo especial aplicado sobre las llamadas salientes de larga distancia), y debieron ser asumidos por los nuevos operadores locales a partir del año 1999. En el presente caso, la innovación tecnológica (reemplazo de sistemas por uno nuevo, el ATIS) desarrollada por Telefónica obedece a una decisión estratégica de la empresa por optimizar procesos, lo que a su vez se traducirá en una reducción de costos en el largo plazo.

- **Se desconoce el tiempo efectivo en labores de programación en centrales.**

Si bien, en el cambio de operador se debe modificar el perfil del abonado existente (lo que implica dos procesos simultáneos: activación y desactivación); el regulador considera que la diferencia en los tiempos de programación entre una actividad de primera elección y una de cambio de operador es mínima. Por lo tanto, se puede considerar que ambas actividades tienen la misma duración.

- **Debe incluirse el costo de locuciones y costo por implementar bloqueos a códigos "0" y "00", pues se derivan de medidas regulatorias.**

La locución no forma parte de las actividades comprendidas en la prestación de los servicios de primera elección y cambio de operador. De otro lado, la naturaleza temporal de las mismas (60 días), no amerita su inclusión directa en las tarifas de primera elección y cambio de operador.

- **Debe considerarse los costos por reclamos y consultas.**

Todo reclamo asociado al cambio operador se hace ante el operador de larga distancia (Artículo 28° de las Condiciones de Uso). Para la primera elección, las consultas están incluidas en los servicios de preventa ofrecidos por los operadores locales. Finalmente, la atención de consultas de Telefónica a través del canal Atento, la realiza tanto como operador local y como operador de larga distancia, al mismo tiempo.

- **Validación de firmas.**

La validación de firmas, en el caso de la primera elección se realiza junto con el trámite de alta de una nueva línea fija; en el caso del cambio de operador, de acuerdo al Reglamento del Sistema de Preselección, esta actividad de validación correspondería ser realizada por el operador de larga distancia.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 24 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

- **Tasa de *overhead* debe ser 6,14%.**

La tasa de *overhead* de 6,04% reportada por Telefónica fue reducida a 3,13%, que es la tasa remitida por la propia empresa en ocasión de otros procedimientos regulatorios previos como por ejemplo: (i) revisión de tarifas tope locales y de larga distancia nacional originadas o terminadas en la red de telefonía fija local urbana, y originadas o terminadas en la red de teléfonos públicos rurales -remitida en agosto de 2005; (ii) revisión del cargo de interconexión tope por acceso a los teléfonos públicos operados por Telefónica -remitido en febrero de 2006; (iii) revisión del cargo de interconexión tope por transporte conmutado de larga distancia nacional; y (iv) revisión del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local -remitida en mayo de 2007.

- **Tasa de almacenamiento y mensajería.**

En el cálculo de las tarifas de preselección, se aplica la misma tasa de 0,35% a todos los conceptos de costos, excepto a dos rubros que, por la naturaleza de las actividades que desarrollan, no realizan actividades de almacenamiento y mensajería: programación en sistemas (que además está excluida del cálculo de las tarifas) y programación en centrales.

## **6.2.- Tratamiento de los Rubros de Costos Contenidos en las Propuestas de los Operadores Locales.**

Considerando que la propuesta remitida por Telefónica se basa en un modelo que presenta mayor desagregación a nivel de actividades y rubros de costos considerados, el análisis realizado es sobre los rubros presentados en dicho modelo.

Cabe señalar que Telefónica remitió, a pedido del regulador, un flujograma de actividades en que incurre para prestar los servicios de primera elección y de cambio de operador de larga distancia. Sin embargo, los costos en que incurre la empresa no presentan el mismo nivel de detalle ni el sustento adecuado para cada una de las actividades y fases seguidas en la prestación de los referidos servicios.

- **Atención al Cliente.**

El Reglamento del Sistema de Preselección establece que todo cambio de operador de larga distancia por parte de abonados existentes debe ser tramitado ante el operador de larga distancia al que desea preseleccionar. En tal sentido, el operador local no interviene, para estos casos, en la fase de la firma de la Carta de Preselección. Por lo tanto, se elimina el componente Atención al Cliente en el cálculo de la tarifa tope aplicable al caso de cambio de operador de larga distancia por parte de abonados existentes.

Respecto al costo imputado por la primera selección del operador de larga distancia por parte de personas que solicitan una nueva línea telefónica, se distinguen los tres canales de atención.

En primer lugar, aún cuando sea posible que un operador local utilice la Canal Atento (comunicación telefónica) como medio para aceptar solicitudes de contratación para nuevas líneas del servicio de telefonía fija, el referido medio no podrá ser considerado como medio válido para la primera selección del concesionario de larga distancia bajo el Sistema de Preselección, pues el artículo 36° del Reglamento del Sistema de Preselección establece que la referida

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 25 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

selección se hará al momento de la suscripción del contrato de abonado de telefonía fija. Además, debe recordarse que todo trámite de preselección debe realizarse de forma presencial por parte del abonado o usuario, pues para considerar válida una preselección es necesario contar con la Carta de Preselección firmada por el abonado o usuario. Asimismo, de acuerdo a lo señalado por Telefónica, el canal Atento se usa para brindar información a sus abonados y no para realizar trámites de preselección propiamente dichos. En consecuencia, se eliminó del cálculo de la tarifa de primera elección el costo imputado al canal de atención Atento (*Call Center*).

Asimismo, respecto a la información remitida por la empresa, se observó que:

- No se presentó el sustento adecuado del costo unitario en que incurre Telefónica por el canal de atención TSC asociado al proceso específico de preselección (el contrato de locación antes referido no indica claramente el costo señalado por Telefónica).
- No se justificó adecuadamente el costo en que incurre Telefónica por la atención al cliente vía Agencia, equivalente a S/. 2,00.

En segundo lugar, el costo unitario que representa el Canal TSC asociado a las labores de primera selección (proceso incluido en el trámite de altas de líneas telefónicas nuevas) ha sido corregido considerando dos factores de ajuste (ver más adelante la explicación correspondiente).

De un lado, el enfoque de costos eficientes adoptado por el regulador implica que únicamente se deben reconocer procesos eficientes, es decir que no toda inversión o gasto en que incurren los operadores corresponden necesariamente a procesos eficientes<sup>21</sup>. De otro lado, las normas vigentes establecen procedimientos estándares para la prestación del servicio de preselección, es decir que los trámites específicos a los casos de primera elección y cambio de operador realizados ante los operadores locales y de larga distancia, correspondientemente, son los mismos; por tal motivo los procesos involucrados no deberían variar sustancialmente entre ellos.

Considerando lo anteriormente descrito, el regulador considera que el costo unitario por solicitud de Preselección tramitada o atendida mediante el canal de atención TSC equivalente a S/. 14,60 no corresponde a un proceso eficiente. Si se asume que un trabajador del canal de atención TSC trabaja 22 días al mes y atiende un promedio de 30 solicitudes al día, el considerar el costo unitario reportado por Telefónica equivale a un sueldo bruto mensual de S/. 9 636. Además debe considerarse que la fase de atención al cliente en el trámite de preselección, según el Reglamento, es estándar y no requiere mayor calificación del personal que se encarga de ello.

Es cierto, que la tercerización de un servicio implica que el tercero que realiza el servicio incurre en gastos de personal, gastos en infraestructura, materiales y servicios varios. Pero también es cierto que una empresa incurriría en una tercerización de forma “eficiente” sólo si el costo por realizar la actividad tercerizada

<sup>21</sup> Recordar que el enfoque regulatorio no es del tipo tasa de retorno, por tal motivo lo que se busca no es que el operador recupere todos sus costos incurridos, sino que recupere los costos e inversiones incurridas pero que correspondan a procesos eficientes.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 26 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

resulta menor en caso que lo realice el tercero en lugar que la propia empresa. Esta es la justificación de la aplicación del factor de ajuste 1.

En la primera elección del operador de larga distancia, de acuerdo con el Reglamento, este trámite se realiza de forma obligatoria y conjunta con el trámite de suscripción de una nueva línea de abonado del servicio de telefonía fija. En consecuencia, se debe considerar el tiempo (y por extensión, los costos) correspondiente que estrictamente se dedica a labores de preselección dentro del trámite de alta de nueva línea fija. Esta es la justificación de aplicar el factor de ajuste 2.

Luego de la aplicación de los dos factores de corrección sobre el costo unitario de atención vía el canal TSC (S/.14,60), se obtiene el costo corregido de S/. 2,60 ( $S/. 14,60 * 0,5345 = S/. 7,80$  y luego  $S/. 7,80 * 0,33 = S/. 2,60$ ).

Debe indicarse que el ajuste de este componente sirve para obtener un valor corregido por este concepto, lo cual no significa que ese sea el valor a ser considerado en la tarifa final, pues como se dijo, ésta debe considerar solo procesos eficientes.

La Atención al Cliente (independientemente del canal utilizado) debe permitir realizar los procedimientos indicados en el Reglamento, y esto es lo que será reconocido por el regulador. Los operadores pueden prestar alguna facilidad o servicio adicional, pero ello no significa que esos costos deban ser considerados necesariamente como costo eficiente, pues pueden formar parte de los gastos de publicidad o marketing (por ejemplo, brindar comodidades al cliente mientras se le atiende).

En tal sentido, en lo que concierne a trámites/operaciones específicos de preselección (que son las que serán reconocidas en las tarifas tope que se vienen regulando en el presente proceso), la atención al cliente implica realizar una serie de procedimientos, los cuales deberían ser los mismos cualquiera sea el canal de atención utilizado.

Finalmente, debe indicarse que el costo unitario de cada transacción de preselección atendido a través del Canal Agencias es S/. 2.00 (dato reportado por Telefónica) y, considerando lo anteriormente dicho, el regulador considera a éste como el proceso eficiente en lo que concierne a la fase de atención al cliente dentro del trámite de primera elección del operador de larga distancia. Por tal motivo, el costo considerado dentro de la tarifa tope de primera elección, en lo concerniente a Atención al Cliente, es de S/. 2,00.

A continuación se detalla la forma de trabajo de los factores de ajuste:

- Factor 1 (equivalente a 53,45%), se aplica únicamente sobre el costo que reporta el canal de atención TSC, pues se considera que dicho costo no es eficiente (bajo la explicación dada en los párrafos anteriores). Es decir, que el sueldo bruto mensual por trabajador del canal de atención TSC de S/. 9 636 (explicado anteriormente) incluye todo concepto de gasto en que incurriría TSC, es decir, gasto de personal, alquiler de infraestructura, uso de materiales y servicios varios. Sin embargo, considerando que el sueldo promedio utilizado por el regulador es S/. 2 295 (calculado a partir de los datos reportados por Telefónica en el caso de la fijación del factor de productividad para el período

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | N° 234-GPR/2007<br>Página 27 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

2007-2011), la diferencia estimada de S/. 7 341 cubriría los otros gastos en que incurriría TSC a parte del gasto en personal.

Como se indica en el Informe N° 113-GPR/2007, el factor 1 es calculado utilizando información reportada por Telefónica (reportes de contabilidad regulatoria a junio de 2006), asociada a los gastos en que incurre dicha empresa en la línea de negocio Acceso e Instalación. Entre todas las líneas de negocio que Telefónica incluye en sus reportes de contabilidad regulatoria, se tomó la referida línea de negocio pues el trámite de primera selección del operador de larga distancia está asociada al trámite de altas de líneas telefónicas nuevas, y el alta de líneas telefónicas nuevas se considera dentro de la línea de negocio “Acceso e Instalación”.

Los rubros de costos considerados fueron gastos de personal, gasto en depreciación (que estaría reflejando los gastos en infraestructura para locales propios), gasto en servicio prestados por terceros, gastos en materiales y suministros. Con ello, se construyó el siguiente ratio:

$$\frac{GP}{GP + D + SPT + MS} = \frac{15\,420}{28\,850} = 0,5345$$

De esta manera, el costo unitario por canal TSC corregido sería de S/. 7,80 (ver párrafos anteriores).

El costo unitario de S/. 7,80 estaría reflejando únicamente el gasto de personal, por lo que si se deseara recuperar los demás rubros indicados (gasto en depreciación, gasto en servicio prestados por terceros, gastos en materiales y suministros), el costo unitario se elevaría en un monto de, digamos, S/. X, por lo que el nuevo costo unitario sería S/. 7,80 + X.

- Factor 2: se aplica para el caso de la tarifa de primera elección pero únicamente sobre los rubros Atención al Cliente y Gestión de pedido. Específicamente se corrigen los datos reportados sobre el costo del canal de atención TSC, así como sobre el gasto de personal y uso de maquinarias de la Gestión del Pedido (Área de *Back Office*).

La idea es que las labores de preselección en el caso de la primera elección se desarrollan al momento del trámite de alta de una nueva línea telefónica. Como el costo reportado en las áreas Atención al Cliente y Gestión del Pedido incorporan implícitamente el tiempo dedicado a estas labores, se deben ajustar dichos costos.

Por lo tanto, el ratio calculado recoge el tiempo que representan las labores asociadas directamente a la primera selección del operador de larga distancia, respecto al tiempo total que implica el trámite de un alta de línea telefónica nueva. Una aproximación para este valor del ratio considerado viene dada por los siguientes pasos:

- ✓ Estimar el tiempo de llenado del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, que toda empresa operadora local en el proceso de contratación de un servicio telefónico por parte de un nuevo abonado, está

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 28 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

obligada a llenar. El respectivo Contrato, consta de 22 campos a ser llenados con información del nuevo abonado.

- ✓ Estimar el tiempo de llenado de las Cartas de Preselección, las cuales constan de 11 campos a ser llenados también con la información del nuevo abonado. Debe indicarse que parte de la información a ser llenada en ambos documentos es la misma.
- ✓ En total existen 33 campos a ser llenados, y asumiendo números promedio de dígitos a ser plasmados en los 33 campos contenidos en ambos formatos (se estimó un número promedio de dígitos por cada campo), se halló que el tiempo promedio dedicado al llenado de cada campo en ambos formatos es el mismo.
- ✓ Por lo tanto, se ha utilizado el número de campos como indicador del porcentaje que la primera selección representa sobre el total del tiempo utilizado en los trámites de altas de líneas telefónicas nuevas<sup>22</sup>:

$$\frac{N^{\circ} \text{ campos Preselección}}{N^{\circ} \text{ total campos altas nuevas}} = \frac{11}{33} = 0.33$$

En el caso del costo unitario derivado de la atención al cliente mediante el canal TSC, se aplicó adicionalmente al factor de corrección 1, el factor 2 recientemente explicado, obteniéndose un costo unitario ajustado final de S/. 2,60 (S/. 7,80 \* 0,33 = S/. 2,60). Considérese que si se tomara el valor corregido de S/. 7,80 + X, la aplicación del segundo factor arrojaría un costo unitario por canal TSC superior a los S/. 2,60, digamos S/. 2,60 + Z.

Por lo tanto, si luego de corregir el factor de ajuste 1 tal como lo sugiere Telefónica, para que incorpore los otros rubros de costos (depreciación, servicios prestados por terceros, materiales y suministros), el costo unitario del canal TSC resulta mayor a S/. 7,80 (digamos, S/. 7,80 + X) y luego, al aplicar el factor 2, este mismo sería mayor a los S/. 2,6 estimados por el regulador (S/. 2,6 + Z), lo cual sigue siendo mayor a los S/. 2,00 reportados para el canal Agencia. Y dado que las actividades exclusivamente relacionadas con las actividades de preselección, en el caso de la atención al cliente son las mismas, sea cual sea el canal de atención utilizado, se llegaría al mismo resultado presentado en la propuesta tarifaria del OSIPTel: S/. 2,00 para el rubro Atención al Cliente en el caso de la tarifa por primera elección.

En el caso de los costos reportados en el área Gestión del Pedido, nuevamente las labores de preselección se realizan de manera conjunta con las labores de alta de nueva línea telefónica (las primeras forman parte de las segundas), por ello la necesidad de ajustar el tiempo (y por extensión el costo) reportado a fin de obtener un dato más preciso sobre el tiempo dedicado expresamente a labores de preselección en el caso de la primera elección del

<sup>22</sup> En concerniente al tiempo que le toma al asesor comercial informar sobre los distintos operadores de larga distancia, se consideró que el asesor pregunta al abonado sobre las preferencias y la elección del portador de larga distancia y paso seguido le muestra la cartilla de operador de larga distancia que tiene a disposición, con lo cual el abonado elige uno de los operadores y continúa el proceso de ingreso de la línea en el sistema.



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 29 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

operador de larga distancia (en la sección correspondiente a Gestión del Pedido se explicará con mayor detalle los criterios seguidos por los ajustes correspondientes a gasto de personal y uso de computadoras).

- **Gestión del Pedido**

Como se indicó líneas arriba, Telefónica ha señalado el uso de seis (06) equipos de computación, por lo que se ha asumido que dicho modelo también utiliza seis (06) personas que laboren en el área de Back Office.

Respecto de la aplicación del factor de ajuste 2 (0,33) sobre el tiempo reportado para las labores de primera elección, tanto a nivel de horas-hombre como a nivel de horas-máquina (se hace uso de 06 computadoras), debe indicarse que en primer lugar Telefónica reporta un total de 1 025 horas-hombre y 1 002 horas-máquina al mes dedicadas a labores de preselección, distribuidos de la siguientes manera:

- Primera elección (680 horas, en el caso de horas-hombre y horas-máquina).
- Cambio de operador (322 horas, en el caso de horas-hombre y horas-máquina).
- Movimientos comerciales (23,4 horas, en el caso de horas-hombre).

Asimismo, si se considera que, tal como lo señala Telefónica, el personal administrativo trabaja 08 horas al día durante 22 días al mes, se llega a un total de 176 horas trabajadas al mes por cada persona; y si se consideran 06 personas en el área de Gestión del Pedido, se obtiene un total de 1 056 horas-hombre al mes, valor muy cercano al valor reportado por Telefónica de 1 025 horas. El regulador asume que son 06 personas las que laboran en el área de Gestión del Pedido, toda vez que al reportarse el uso de 06 computadoras, es lícito asignar una computadora a cada persona dentro de un área como Gestión del Pedido. Además, existe una casi similitud entre el total de horas-hombre al mes reportadas por Telefónica y el total estimado por el regulador.

Como se indicó en los párrafos anteriores, las labores de preselección en el caso de la primera elección se desarrollan al momento del trámite de alta de una nueva línea telefónica, y el regulador considera que el costo reportado en el área Gestión del Pedido incorpora implícitamente el tiempo dedicado a estas labores (es decir labores de alta de nueva línea telefónica y preselección), por ello la necesidad de proceder con el ajuste correspondiente.

Por tal motivo, si se asumiera que efectivamente las 1 025 horas-hombre al mes son dedicadas a labores exclusivas de preselección, significaría que en el caso de un alta de nueva línea telefónica, habría dos personas en el área de Gestión del Pedido que se encargarían de la verificación de la información ingresada en la fase Atención al Cliente: una persona para verificar la información específica al alta nueva (contenida en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones) y otra persona para verificar la información sobre la primera elección del operador de larga distancia (contenida en la Carta de Preselección), aún cuando hay parte de la información que es común a ambas “partes” de una gestión completa en el caso de una alta de nueva línea telefónica.

Por lo tanto, si el procedimiento seguido por los operadores fuera tal como se ha señalado anteriormente, sería un proceso no eficiente y el usuario final no tendría por qué cargar con esa ineficiencia, pues una misma persona podría verificar toda



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | N° 234-GPR/2007<br>Página 30 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

la información en el caso de un trámite de alta de nueva línea telefónica (la correspondiente al alta nueva y la correspondiente a la preselección).

Respecto al tratamiento de los gastos de personal, antes que nada debe indicarse que Telefónica no cumplió con remitir toda la justificación de su modelo de costos que sustenta su propuesta tarifaria, el OSIPTTEL utilizó información de la propia empresa para realizar sus ajustes y estimaciones.

En el caso de los sueldos considerados en la propuesta regulatoria inicial, el OSIPTTEL utilizó el promedio simple de los sueldos reportados por Telefónica en ocasión del proceso regulatorio asociado al cálculo del factor de productividad para el período 2007-2011 (ver siguiente cuadro).

| <b>Categoría ocupacional</b> | <b>Sueldo</b> | <b>N°<br/>trabajadores</b> |
|------------------------------|---------------|----------------------------|
| Permanentes                  | 5 248         | 6 123                      |
| Funcionarios                 | 16 193        | 641                        |
| Empleados                    | 3 968         | 5 482                      |
| Obreros                      |               |                            |
| Programas Temporales         | 622           | 592                        |
| Formación Laboral Juvenil    |               | 20                         |
| Jóvenes Ejecutivos           |               | 307                        |
| Prácticas Profesionales      |               | 265                        |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>6 928</b>  | <b>6 715</b>               |

A partir del cuadro anterior, se desprende que el promedio simple de los sueldos es de S/. 2 295; y si se considerara un promedio ponderado de los sueldos, donde la ponderación sea el número de trabajadores por categoría ocupacional, se obtendría el valor de S/. 3 642. En este último caso, el total de trabajadores considerados sería 6 074 (5 482 + 592), lo cual da la siguiente estructura porcentual:

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| Total trabajadores considerados | 6 074 |
| % Empleados                     | 90.3% |
| % Programas temporales          | 9.7%  |

Sin embargo, si se utilizara dicha estructura porcentual en la ponderación de los sueldos, significaría que dentro del área Gestión del Pedido la mayor parte de trabajadores corresponderían a empleados (personal con calificaciones).

Como se indicó en las secciones previas, las labores desarrolladas en el área Gestión del Pedido (las cuales no requieren mayores calificaciones por parte del personal que las realice), son las siguientes de acuerdo al flujograma de actividades remitido por la empresa a solicitud del regulador:

- Recepción de Cartas de Preselección: incluye la hoja de cargo detallado y realizar el check de validación de volumen. En las cartas recibidas se verifican datos como Teléfono, Operador, Nombre, Fecha, Firma, N° Petición.
- Ingreso al Aplicativo de Control para Verificación y Registro de recepción de Cartas de Preselección de CNL: se verifica si datos de los documentos físicos coinciden con los reportes del sistema y si el número de cartas de preselección

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 31 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

está completo. Caso contrario se regularizan las observaciones y el envío de cartas frente al área Atención al Cliente.

- Se realiza el registro en el Aplicativo de Control de cartas, hay dos posibilidades:
  - ✓ Si se preselecciona a Telefónica, se informa al operador de larga distancia de Telefónica y se archiva el expediente por mes y departamento, y luego se envía al Archivo General.
  - ✓ Si no se preselecciona a Telefónica, se genera Cartas de Aviso a los operadores de larga distancia de solicitud de Preselección y se les envía dichas Cartas de Aviso más la Carta de Preselección (ésta última es remitida en original, debidamente ensobrada).
- Paralelamente, las áreas Sistema y Centrales han detectado el registro del pedido de preselección (originado en el área Atención al Cliente) en el sistema y proceden a formular, generar, programar, ejecutar y liquidar las órdenes de preselección (la liquidación se da a nivel de las centrales y de los sistemas ATIS/Legacies: Omega-Gestel).
- Luego de verificar la activación de la preselección, el área Gestión del Pedido emite Carta de Activación de Preselección CNL-Otras Operadoras, archivándose la copia del expediente, para luego remitirlo al Archivo General.

De otro lado, debe señalarse que los sueldos reportados por Telefónica en ocasión de la fijación del factor de productividad para el período 2007-2011, son en realidad sueldos promedio. Es decir, que el sueldo de S/. 3 968 correspondiente a los empleados, es un sueldo implícito, y se puede entender como un promedio de todos los sueldos de todos los empleados que laboran en Telefónica. Es decir, hay empleados cuyos sueldos son mayores a los S/. 3 968 señalados (personal con mayor nivel de capacitación), así como empleados con sueldos menores (personal con menor nivel de capacitación).

Asimismo, los S/. 622 que se indica como sueldo promedio asociado a los Programas Temporales, estaría reflejando el hecho que Telefónica está dispuesta a pagar dicho sueldo por algunas actividades que realiza como operador del servicio público de telecomunicaciones. Esto refleja que las actividades por las que Telefónica está dispuesta a pagar dicho sueldo promedio, no requieren mayores calificaciones por parte del personal que las realice.

Sin embargo, como se señaló en los párrafos anteriores, las actividades que se realizan en el área de Gestión del Pedido no requieren mayores calificaciones del personal.

Por ello, considerando la información reportada por Telefónica en ocasión de la fijación del factor de productividad para el período 2007-2011, si se utilizara un sueldo promedio ponderado por el número de trabajadores se estaría asumiendo implícitamente que en el área de Gestión del Pedido, laboran mayoritariamente personal calificado (90,3%), lo cual a entender del OSIPTTEL, y según el propio flujograma de actividades remitido por Telefónica, resultaría equivocado.

Si bien metodológicamente es mejor considerar sueldos promedios, en este caso específico se está trasladando una estructura porcentual ponderadora del nivel agregado (toda la empresa) al nivel específico (Gestión del Pedido), y eso es

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 32 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

adecuado sólo si en ambos niveles de análisis las estructuras porcentuales (al menos a priori) son similares, caso contrario se estaría introduciendo distorsiones a la metodología.

En tal sentido, el OSIPTTEL considera que el uso de un sueldo promedio simple (que pondera por igual la presencia de personal calificado y no calificado en el área Gestión del Pedido) genera menores distorsiones en dicho valor referencial, que el uso de un sueldo promedio ponderado por el número de trabajadores de toda la empresa Telefónica.

En todo caso, de haberse calculado un promedio ponderado, un ponderador adecuado en este caso sería el número de horas-hombre y horas-máquina, por categoría ocupacional, y no simplemente el número de trabajadores.

Debe entenderse que, ante la falta de información de sueldos y personal de Telefónica a nivel desagregado, el regulador utilizó la información de sueldos y personal reportada por Telefónica en ocasión de la fijación del factor de productividad para el período 2007-2011, como una forma de aproximar el dato de sueldos dentro del modelo de fijación de tarifas de preselección.

Por los motivos expuestos, el regulador mantiene su posición de considerar el sueldo promedio simple y no el sueldo promedio ponderado.

Finalmente, respecto a los costos que se reportan por movimientos comerciales dentro del área de Gestión del Pedido, se debe indicar que de acuerdo a Telefónica en su Carta DR-067-C-971-/GR-07, los movimientos comerciales pueden ser los siguientes:

- Contratación de nuevas líneas: actividades realizadas cuando el abonado selecciona a una determinada empresa concesionaria.
- Migraciones (de líneas abiertas a líneas cerradas o control): actividades realizadas cuando se informa a la empresa concesionaria que el abonado deja de estar preseleccionado con ello debido al pedido de migración.
- Baja final: actividades realizadas cuando se informa a la empresa concesionaria que el abonado deja de estar preseleccionado con ella por resolución de contrato.
- Cambio de número: actividades realizadas cuando se informa a la empresa concesionaria el cambio de número de servicio telefónico.
- Baja de cambio de operador: actividades realizadas cuando se debe informar a la empresa concesionaria la decisión del abonado de dejar de estar preseleccionado con ella.

Es decir, los movimientos comerciales corresponden a actividades que, si bien se refieren a temas de preselección, no se encuentran relacionadas directamente con los procedimientos de primera elección y cambio de operador de larga distancia por parte del abonado o usuario, y en consecuencia, no deben considerarse como un componente de costo de las tarifas tope de preselección (primera elección y cambio de operador).

- **Programación en Sistemas y Centrales.**

El costo asociado a la Programación en Sistemas reportado por Telefónica (costos asociados al sistema que soporta los procesos de preselección), no fue

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 33 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

considerado en el cálculo de las tarifas tope. Las razones para tal determinación se exponen a continuación.

En primer lugar, los numerales 57 y 58 de los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones del Perú, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-98-MTC, establecen que todo Operador Local<sup>23</sup> “debe brindar las facilidades para que el sistema de preselección funcione adecuadamente”. Esto significa que todo operador local nuevo, al ingresar al mercado de telecomunicaciones, debería hacerlo con sistemas y centrales adaptadas de tal manera que permitan el funcionamiento del sistema de preselección de operadores de larga distancia. En estos casos, la recuperación de estas inversiones se da a través del cargo por terminación de llamadas en sus respectivas redes, pues este cargo de terminación de llamadas considera la reposición de las centrales telefónicas y contribuye a la reposición de los sistemas de soporte administrativos.

Respecto de Telefónica, que era el único operador local en el año 1998, en atención a los Lineamientos de Apertura antes mencionados, sí debió incurrir en inversiones no previstas para adaptar sus sistemas, de modo que permitan el funcionamiento del sistema de preselección, dado que su red no se encontraba preparada para permitir la preselección del operador de larga distancia. A tal efecto, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 037-99-CD/OSIPTEL, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de diciembre de 1999, el OSIPTTEL determinó que la inversión en que incurrió Telefónica, como operador del servicio telefónico local, a fin de permitir el acceso de los concesionarios de larga distancia a su red local, fue de US\$ 13 311 059,00, monto que sería recuperado a través de un cargo tope por minuto de US\$ 0,0026, reajutable anualmente, el cual sería aplicado a todos los minutos de tráfico telefónico saliente efectivamente cursado por los concesionarios del servicio portador de larga distancia. El período de recuperación de la inversión (período de vigencia del referido cargo), fue de cinco (05) años, contados a partir del 15 de noviembre de 1999. De esta manera, la medida regulatoria permitió la recuperación de las referidas inversiones no previstas en que incurrió Telefónica para cumplir con lo que estableció la normativa de apertura del mercado.

En consecuencia, en la fijación de la tarifa tope por primera selección de la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia en el marco del sistema de preselección, fijada en S/. 5,00 (sin incluir impuestos)<sup>24</sup>, no se consideró inversión adicional en sistemas o centrales, pues dichas inversiones ya fueron consideradas en la implementación del Sistema de Preselección.

De otro lado, dentro de los procedimientos administrativos que incluiría el uso del sistema por los procesos de preselección, está el ingreso del pedido de preselección al sistema. De acuerdo al flujograma de actividades remitida por Telefónica, en el caso de la primera elección, el ingreso al sistema es realizado en la etapa Atención al Cliente; mientras que en el caso del cambio de operador de larga distancia, el ingreso del pedido al sistema es realizado en el área de Gestión del Pedido (*Back Office*).

Por su parte, Telefónica señala que su propuesta considera el costo de programación en sistemas para el caso de ambas tarifas, los que corresponden a

<sup>23</sup> Es el nombre que se le da al operador de telefonía local en los referidos Lineamientos.

<sup>24</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 073-CD-2000/OSIPTTEL.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 34 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

los costos de operatividad del nuevo sistema ATIS implementado, el cual da soporte y gestión informática al sistema de preselección.

Sobre este último punto, debe señalarse que:

- La implementación del nuevo sistema ATIS, que entre otras funcionalidades da soporte a los sistemas utilizados en los procesos de Preselección, puede entenderse como un tipo de innovación (innovación de reemplazo) pues ha sustituido una tecnología existente.
- Toda firma tiene incentivos a innovar si la nueva tecnología a usar le proveerá mayores beneficios que la tecnología actual. Por lo tanto, esta percepción de mejora (que generalmente se traduce en una reducción de costos en el largo plazo) con la nueva tecnología, lleva a una decisión propia y estratégica de las empresas en realizar la innovación.
- Por lo tanto, desde el punto de vista de los incentivos a innovar, la implementación del nuevo sistema ATIS por parte de Telefónica, corresponde a una decisión estratégica de dicha empresa.
- La recuperación de los costos que le significa innovar, se da a través de los menores costos de producción (se reducen costos de los procesos); y en el caso de las tarifas de preselección estarían siendo recuperados a través de la recuperación de los costos comunes (*overhead*).

Por los motivos expuestos, el OSIPTTEL ratifica su posición respecto a no incluir dentro del cálculo de las tarifas tope de preselección el rubro Programación en Sistemas.

En lo que se refiere a la Programación en Centrales, respecto al **Gasto de Personal**, el pronunciamiento del OSIPTTEL es similar a lo expuesto en la sección Gestión del Pedido. Adicionalmente, se debe indicar que lo señalado por Telefónica en la Audiencia Pública no es concordante con lo señalado por la propia empresa mediante Cartas DR-067-C-865-GR/07 (remisión de propuesta tarifaria), DR-067-C-971-/GR-07 (respuesta a pedido de información adicional por parte de OSIPTTEL) y DR-236-C-274/CM-07 (comentarios a propuesta de OSIPTTEL), en el sentido que los gastos de personal en el rubro Programación en Centrales incluya los costos por desplazamiento de personal técnico a las centrales distribuidas a nivel nacional para realizar labores de programación.

Respecto al **tiempo de procesamiento de cada pedido de preselección**, en principio, el OSIPTTEL reitera su posición de considerar que en el caso del cambio de operador, el perfil del abonado ya existe y debe ser modificarlo, lo cual implica realizar dos procesos simultáneos: la desactivación del operador de larga distancia anteriormente preseleccionado y la activación del nuevo, ambos dentro del perfil del abonado (ver Artículo 4° de las Normas Complementarias al Reglamento del Sistema de Preselección del Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia, aprobado mediante Resolución N° 006-99-CD/OSIPTTEL). No obstante, luego de la revisión final, el regulador consideró que la diferencia en los tiempos de programación entre una actividad de primera elección y cambio de operador es mínima, por lo tanto se puede considerar que ambas duran el mismo tiempo. Por lo tanto, el regulador considera las estimaciones antes mencionadas y finalmente asigna un tiempo de 90 segundos a las labores de programación en centrales, en ambos casos.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 35 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

- **Otros Gastos.**

Con respecto a los costos relacionados con la implementación de la locución, si bien los operadores locales incurrirían en estas actividades de implementación de la locución informativa sobre el bloqueo de los códigos “0” y “00” para la salida de llamadas de larga distancia (que estarán disponibles durante 60 días calendario a partir del 02 de octubre de 2007), este organismo considera que estos costos no deben ser incluidos dentro de la fijación de las tarifas tope, debido a que la implementación de la locución no forma parte de las actividades directamente relacionadas con la primera selección y el cambio de operador de larga distancia.

Respecto de las eventuales consultas y reclamos sobre selección del operador de larga distancia, que serían atendidos por Atento (*Call Center*), éstos tampoco se consideran en el cálculo de las tarifas que son objeto del presente informe. Veamos los siguientes casos:

- Para el caso de la contratación de nuevas líneas telefónicas, siendo que una de las características esenciales del servicio de telefonía fija local es servir de acceso al servicio telefónico de larga distancia, se considera que el costo de atención de todas las consultas que efectúen las personas que soliciten el servicio, ya está incluido dentro de la atención de “pre-venta” del propio servicio telefónico fijo, atención que debe ser brindada por el operador local, conforme a la obligación de información establecida en el Artículo 6° de la Norma de Condiciones de Uso (CDU) aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nº 116-2003-CD/OSIPTEL y modificada por Resolución de Consejo Directivo Nº 084-2006-CD/OSIPTEL.

*“Artículo 6.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.*

*Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.*

*La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:*

- (i) El servicio ofrecido;*
- (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;*
- (iii) Los requisitos para acceder al servicio;*
- (iv) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido (...).”;*

- Para el caso de consultas vinculadas al cambio de operador de larga distancia, el Artículo 28° de las CDU, establece que:

***“Artículo 28.- Servicios de Información y Asistencia***

*La empresa operadora está obligada, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo, a prestar servicios de información y*



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 36 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

*asistencia gratuitos y eficientes, a través de un número telefónico libre de costo, con la finalidad de orientar y atender a sus abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y reportes de avería.*

*La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no será exigible a las empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias.”*

Siendo que esta obligación de información y asistencia es exigible a todas las empresas operadoras, cada empresa operadora de larga distancia cuenta con este servicio de atención telefónica gratuita, al cual recurrirán los abonados que deseen efectuar el cambio de selección, siendo que estas empresas son las encargadas de recibir y tramitar dicho cambio.

- En el caso de los reclamos por preselección, la normativa vigente establece que éstos se realizan directamente al operador de larga distancia involucrado, quien se encarga de recibirlos y tramitarlos.

De otro lado, con relación a la validación de firmas asociadas a la Carta de Preselección, el OSIPTTEL ha decidido no considerarla como un proceso o costo que deba ser recuperado en las tarifas tope de preselección. La decisión se sustenta en el hecho que:

- En el caso de la primera elección, si bien esta verificación es realizada por los operadores locales, tampoco se considera para la primera selección que efectúen los nuevos abonados de telefonía fija, pues en dicho caso, la validación de la firma del mismo abonado lo hace la empresa local dentro del trámite del alta de la nueva línea del servicio de telefonía fija.
- En el caso del cambio de operador de larga distancia, todo trámite de verificación de datos (entre ellas la firma de los abonados) corresponde exclusivamente al operador de larga distancia y no al operador local, pues conforme al Artículo 31° del Reglamento de Preselección, es responsabilidad del operador de larga distancia la validez y veracidad del contenido de la Carta de Preselección.

- **Tasa de Overhead.**

La tasa de overhead propuesta por Telefónica es de 6,04%, la cual fue reducida a 3,13%, que es la misma tasa utilizada y ratificada en los recientes pronunciamientos del OSIPTTEL emitidos en otros procedimientos regulatorios previos, tales como:

- Revisión del cargo de interconexión tope por el acceso a los teléfonos públicos operados por Telefónica.
- Revisión del cargo de interconexión tope por transporte conmutado de larga distancia nacional.
- Revisión del cargo de interconexión tope por transporte conmutado local.



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | N° 234-GPR/2007<br>Página 37 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

- **Almacenamiento, Mensajería y Materiales de Oficina.**

Si bien no se sustentaron los valores que determinan la tasa de 0,35% aplicada sobre cada uno de los rubros de costos antes mencionados, este tipo de gastos no deben ser considerados en todos los rubros de costos señalados por la empresa, tal es el caso de Programación en Sistemas y Programación de Centrales.

Resulta necesario recordar que, como ya mencionó, el enfoque regulatorio en la fijación de tarifas eficientes, es el reconocimiento de los costos eficientes, que debe incurrir un operador para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Es decir, la fijación de tarifas óptimas no se limita a recuperar los costos incurridos por los operadores, sino recuperar los costos eficientes. El OSIPTTEL no aplica en proceso regulatorio alguno la regulación por costos históricos.

### 6.3.- Determinación de la tarifa máxima fija.

Habiendo determinado los costos unitarios (Ci) de cada rubro de gasto señalado en el numeral previo, la tarifa máxima fija se obtiene al aplicar la fórmula indicada en la ecuación (2) del punto 4.2.4. Esto se hace tanto para la primera elección como para el cambio de operador de larga distancia. A continuación, se presenta de forma agregada los costos involucrados en las tarifas de primera selección y de cambio de operador de larga distancia.

**Cuadro N° 4**  
**Tarifas de Preselección: detalle de costos**  
(Nuevos Soles sn IGV)

| Rubro de Costos             | Primera Selección | Cambio de Operador |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|
| Atención al Cliente         | 2,00              | 0,00               |
| Gestión del Pedido          | 0,32              | 3,50               |
| Programación en Sistemas    | 0,00              | 0,00               |
| Programación en Centrales   | 0,33              | 0,33               |
| Otros Gastos                | 0,00              | 0,00               |
| Tasa de Overhead            | 0,08              | 0,12               |
| Almacenamiento y mensajería | 0,01              | 0,01               |
| <b>Tarifa Final</b>         | <b>2,74</b>       | <b>3,96</b>        |

Elaboración: OSIPTTEL.

Por tanto, las tarifas tope propuestas resultan de la suma de cada componente parcial, lo que da como resultado:

- Tarifa Máxima Fija por primera elección por parte de nuevos abonados = S/. 2,74.
- Tarifa Máxima Fija por cambio de operador y por primera elección por parte de abonados existentes = S/. 3,96.

A modo de comparación, se presentan las tarifas vigentes, las propuestas por los operadores locales (Telefónica y Americatel) y la tarifa emitida por el Regulador:

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 38 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

**Cuadro Nº 5**  
**Tarifa por Preselección del Operador de Larga Distancia**  
(Nuevos Soles sin IGV)

| Tipo de Tarifas    | Tarifas Vigentes (S/.) | Tarifas Propuestas (S/.) |                          |                       |
|--------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
|                    |                        | TdP                      | Americatel <sup>1/</sup> | OSIPTEL <sup>2/</sup> |
| Primera Elección   | 5,00                   | 18,86                    | 3,61                     | 2,74                  |
| Cambio de Operador | 17,00                  | 24,48                    | 3,61                     | 3,96                  |

1/ La tarifa propuesta es US\$ 1,14 y es la misma para la Primera Elección y para el Cambio de Operador de LD. Se asume un tipo de cambio de S/. 3,17 por dólar.

2/ La propuesta final del OSIPTTEL es que el valor de S/. 2, 74 sea aplicable a la Primera Elección por parte de nuevos abonados (abonados que contratan una línea nueva) y que el valor de S/. 3,96 sea aplicable al Cambio de Operador y a la Primera Elección por parte de abonados existentes (abonados que cuentan con una línea telefónica con anterioridad al establecimiento de estas nuevas tarifas), siempre que éstos realicen la selección fuera del período de gratuidad.

Fuente: Empresas Operadoras.

Elaboración: OSIPTTEL.

De conformidad con el Reglamento del Sistema de Preselección vigente, la primera selección de un concesionario de larga distancia que efectúen los nuevos abonados del servicio público de telefonía fija, al momento de suscribir el contrato de abonado de dicho servicio, es gratuita. En consecuencia, la tarifa por la primera selección del operador de larga distancia será pagada al concesionario local, por la selección que efectúe el abonado al momento de suscribir el contrato de una nueva línea de telefonía fija, pudiendo el pago de dicha tarifa ser asumido por el concesionario de larga distancia seleccionado.

De otro lado, la tarifa por cambio de empresa concesionaria de larga distancia, dentro del marco del Sistema de Preselección, será pagada al operador local cada vez que el abonado del servicio público de telefonía fija local seleccione a un concesionario de larga distancia distinto al que hubiera seleccionado anteriormente. Asimismo, esta tarifa de cambio se aplicará también a la primera selección que efectúen los abonados del servicio público de telefonía fija local con planes de líneas control o prepago, así como la primera selección que efectúen los abonados con planes de líneas abiertas que han estado comprendidos bajo la preselección por defecto, que realicen dichas selecciones luego de finalizado el período de gratuidad. En todos los casos previstos para la aplicación de la tarifa de cambio de operador, el pago de dicha tarifa será exigible al respectivo abonado, pudiendo ser asumido por el concesionario de larga distancia seleccionada. La justificación de esta propuesta se sustenta en lo siguiente:

- Como se indicó la tarifa de primera selección se aplica a la selección del operador de larga distancia que efectúen los nuevos abonados que suscriban un contrato de abonado de nueva línea telefónica, y la gratuidad de la misma para el abonado se aplica en tanto dicha selección se efectúe al momento de la suscripción del correspondiente contrato de abonado. En estos casos, dicha primera selección debe realizarse dentro de los trámites del alta de la nueva línea telefónica, lo cual implica que los operadores locales incurran en costos para la prestación del referido servicio.
- De otro lado, resulta claro que los abonados existentes del servicio de telefonía fija con planes de líneas abiertas, que no han preseleccionado con carta de preselección, así como los abonados de las líneas prepago y control, no pueden

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 39 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

ser considerados como nuevos abonados, en tanto ya cuentan con sus respectivas líneas telefónicas, y los operadores locales ya han incurrido en actividades propias del alta de una nueva línea telefónica.

- En tal sentido, la primera selección del operador de larga distancia por parte de los actuales abonados (abonados existentes) del servicio de telefonía fija, implica que el operador local incurra en costos, que son distintos a los costos que se originan por la primera selección de los nuevos abonados. En estos casos, el trámite de primera selección, se asemeja al procedimiento seguido para un trámite de cambio de operador<sup>25</sup>.
- Por tal motivo, si la primera selección del operador de larga distancia que efectúen los abonados existentes del servicio público de telefonía fija local con planes de líneas abiertas (que han estado comprendidos bajo la preselección por defecto), control o prepago, se realiza luego de finalizado el período de gratuidad, se tendrá que pagar la tarifa de cambio de operador.

Finalmente, debe indicarse que las tarifas fijadas por el regulador (tarifas propuestas) deberán ser revisadas en un plazo de cuatro (04) años contados a partir de la entrada en vigencia de las mismas.

## 7.- COMPARACIÓN INTERNACIONAL.

En algunos países de Europa la respectivas Autoridades Regulatorias Nacionales (NRA: *National Regulatory Authority*) exigen que los operadores locales que cuenten con “poder de mercado significativo”<sup>26</sup> (SMP: *significant market power*), deben brindar la preselección del operador de larga distancia (CPS, por sus siglas en inglés), sean quienes financien la implementación del sistema de preselección de los operadores de larga distancia.

El siguiente cuadro muestra las tarifas establecidas por las autoridades regulatorias en otros países por el uso del sistema de preselección de operadores de larga distancia. Las tarifas reportadas son pagos únicos que reciben los operadores locales por parte de los abonados de telefonía fija, pudiendo los operadores de larga distancia financiar o asumir dicho pago.

<sup>25</sup> Así por ejemplo, el trámite se iniciaría con la remisión de la Carta de Preselección, debidamente firmada por el abonado, al operador de larga distancia seleccionado, debiendo seguirse todos los pasos indicados en el Reglamento del Sistema de Preselección.

<sup>26</sup> Una definición se puede encontrar en <http://europa.eu.int/ISPO/infosoc/telecompolicy/review99/pres10-11e0/sld005.htm>.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 40 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

**Cuadro N° 6**  
**Tarifas de Preselección de Operador de Larga Distancia**  
**Comparación internacional**

| País <sup>1/</sup>      | Indice | Tarifas          |                     |           |
|-------------------------|--------|------------------|---------------------|-----------|
|                         |        | M.O.             | Euros <sup>2/</sup> | S/.       |
| Suecia                  | 0,230  | Euro             | € 1,01              | S/. 3,96  |
| Holanda                 | 0,243  | Euro             | € 1,07              | S/. 4,19  |
| Canada                  | 0,296  | Euro             | € 1,30              | S/. 5,10  |
| Nueva Zelanda           | 0,446  | Euro             | € 1,96              | S/. 7,68  |
| Noruega                 | 0,741  | Euro             | € 3,26              | S/. 12,78 |
| Finalnadia              | 0,955  | Euro             | € 4,20              | S/. 16,46 |
| Alemania <sup>3/</sup>  | 1,000  | Euro             | € 4,40              | S/. 17,25 |
| España                  | 0,934  | Euro             | € 4,11              | S/. 16,11 |
| Belgica                 | 1,023  | Euro             | € 4,50              | S/. 17,64 |
| Dinamarca               | 1,316  | Euro             | € 5,79              | S/. 22,70 |
| Francia                 | 1,364  | Euro             | € 6,00              | S/. 23,52 |
| Reino Unido             | 1,371  | Euro             | € 6,03              | S/. 23,64 |
| Irlanda                 | 1,450  | Euro             | € 6,38              | S/. 25,01 |
| Grecia                  | 1,602  | Euro             | € 7,05              | S/. 27,64 |
| Italia                  | 1,655  | Euro             | € 7,28              | S/. 28,54 |
| Luxemburgo              | 3,886  | Euro             | € 17,10             | S/. 67,03 |
| Mexico                  | 2,339  | Peso mexicano    | \$10,29             | S/. 3,30  |
| Venezuela <sup>4/</sup> |        | Dólar            | \$2,82              | S/. 9,81  |
| Panamá <sup>5/</sup>    |        | Balboa de Panamá | B/. 0,67            | S/. 1,96  |
| Argentina <sup>6/</sup> |        | Pesos argentinos | \$ 3,00             | S/. 3,07  |
| Japón <sup>7/</sup>     |        | Yen              | JPY 800,00          | S/. 24,00 |
| EEUU <sup>8/</sup>      |        | Dólar            | \$1,25              | S/. 4,35  |
| EEUU <sup>9/</sup>      |        | Dólar            | \$5,50              | S/. 19,13 |

Elaboración: OSIPTTEL

1/ Basado en la publicación oficial de "The Federal Agency's Oficial Gazette" publicado el 16 de abril de 2003, en referencia a los países europeos, exceptuando Portugal y Canadá.

2/ La tarifa de preselección en Euros para los países a que se refiere la nota 1 es calculado sobre la base de la tarifa de 4,4 Euros.

3/ Basado en la tarifa de 4,4 Euros publicado en la agencia Federal Alemana.

4/ Basado en la información brindada por el regulador de Venezuela, CONATEL.

5/ Publicada la Resolución JD-5724, emitida por el regulador de Panamá y de fecha 13 de diciembre de 2005.

6/ Según la Resolución 1336/99, emitida por la Secretaría de Comunicaciones.

7/ Obtenido de la publicación del Yankee Group, de fecha 01 de julio de 2001.

8/ Esta tarifa es cobrada para el cambio de operador de larga distancia, realizados por procesos electrónicos.

9/ Esta tarifa es cobrada para el cambio de operador de larga distancia, realizados por procesos manuales.

## 8.- IMPACTO DE LA PROPUESTA DE TARIFA.

El beneficio que se espera obtener en la presente regulación tiene como fundamento el desarrollo del mercado de larga distancia bajo el sistema de preselección y, como consecuencia, la generación de nuevas alternativas para los usuarios que realizan llamadas de larga distancia.

De un lado, se incentivará la competencia entre las diferentes empresas operadoras de larga distancia, toda vez que al haber sido eliminada la preselección por defecto, todos los operadores de larga distancia tendrán las mismas oportunidades de ser "elegidos"

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 41 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

para cursar las llamadas originadas por los abonados de las redes de telefonía local. Esto contribuirá con un mayor dinamismo de la competencia en el mercado de larga distancia, pues la Preselección por Defecto beneficiaba directamente al operador establecido y permitía la competencia en condiciones “no igualitarias” entre los operadores del mercado de larga distancia.

La fijación de tarifas adecuadas por la primera selección o por el cambio de operador de larga distancia, unidas a la posibilidad de elegir al operador que brinde las mejores condiciones económicas y/o calidad del servicio, permitirá a los usuarios obtener mayores beneficios de los que actualmente pueden disponer.

Asimismo, se genera un efecto indirecto hacia los usuarios finales de los servicios, dado que la mayor competencia en el mercado de larga distancia puede generar mejores tarifas para el usuario final.

## 9.- CONCLUSIONES.

De lo expuesto en las secciones anteriores se puede concluir que:

- Para la determinación de las Tarifas Tope para la primera selección y para el cambio de empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia en el marco del Sistema de Preselección, se ha tenido en cuenta las actividades que deben realizar, efectivamente, los operadores locales.
- El enfoque regulatorio en la fijación de tarifas eficientes descansa en el supuesto de reconocimiento de los costos eficientes que debe incurrir un operador para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Es decir, a diferencia de un enfoque regulatorio de regulación por costos históricos, en el cual se reconoce todo gasto e inversión realizada por los operadores, en el presente proceso regulatorio se considerarán únicamente procesos -y por extensión costos- eficientes.
- La regulación implementada implica una regulación simétrica en las tarifas fijadas, pues la provisión de los servicios de primera elección y de cambio de operador de larga distancia, ambos bajo del sistema de preselección, se desarrolla considerando una relación bilateral entre el operador local y sus abonados.
- Considerando que el Reglamento del Sistema de Preselección vigente propone que la primera selección del operador de larga distancia sea gratuita para el abonado local, se considera conveniente que sea el operador de larga distancia preseleccionado quien asuma y cubra la tarifa por primera selección para los nuevos abonados del servicio de telefonía fija.
- En el análisis realizado se determinó que los costos atribuibles a la prestación del servicio Atención al Cliente, señalado por Telefónica, debía excluirse del cálculo para el caso del cambio de operador, por cuanto el Reglamento establece que el trámite de la Carta de Preselección lo realiza el abonado ante el operador de larga distancia que desea preseleccionar.
- No se incluyó en el cálculo de las tarifas tope, el costo que representa la implementación del nuevo sistema ATIS de Telefónica, por tratarse de una decisión estratégica de la empresa por optimizar procesos, lo que a su vez se traducirá en una reducción de costos en el largo plazo.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 42 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

- Los valores obtenidos para las tarifas tope dinamizará más la competencia en el mercado de la larga distancia, al reducir los costos de cambio de operador de larga distancia que pudieran funcionar como limitantes para la competencia efectiva, pues la Preselección por Defecto beneficiaba directamente al operador establecido y permitía la competencia en condiciones “no igualitarias” entre los operadores del mercado de larga distancia.

#### **10.- RECOMENDACIÓN.**

Esta Gerencia recomienda establecer las tarifas máximas fijas aplicables al servicio de selección del portador de larga distancia, en el ámbito del Sistema de Preselección, en los términos expuestos en el presente informe.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 43 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

## ANEXO 1: MODELO PRESENTADO POR AMERICATEL PERÚ S.A.

### Propuesta de Americatel

| Procedimiento vigente                                                           | OLD                                   | OTFL                                                                                                                                    | Costo       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
|                                                                                 |                                       |                                                                                                                                         | (US\$)      | (S/.)       |
| 1 Carta de Preselección<br>OLD: Carta de Preselección firmada por abonado       | Tramita Carta Preselección            |                                                                                                                                         |             |             |
| 2 Carta de Compromiso<br><br>OLD entrega a OTFL                                 | Elabora y entrega Carta de Compromiso | Recepciona C.Compromiso y Data Sustento<br>Verificación administrativa de información recibida<br>Genera y distribuye orden de servicio |             |             |
| 3 Programación de Central                                                       |                                       | Gasto operativo en programar centrales y pruebas en línea                                                                               |             |             |
| 4 Carta de Compromiso<br>OTFL entrega a OLD<br>Confirma programación en central |                                       | Envía confirmación de programación a áreas responsables                                                                                 |             |             |
| 5 Informe al Usuario (OLD)                                                      | OLD informa al usuario                | OTFL remite respuesta al OLD                                                                                                            |             |             |
| <b>Costo Total asociado al OTFL (US\$ / N° telef)</b>                           |                                       |                                                                                                                                         | <b>1,14</b> | <b>3,62</b> |

Fuente: Americatel Perú S.A.

Elaboración: OSIPTTEL



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 44 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

## ANEXO 2: MODELO PRESENTADO POR TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

### Propuesta de Telefónica del Perú S.A.A.

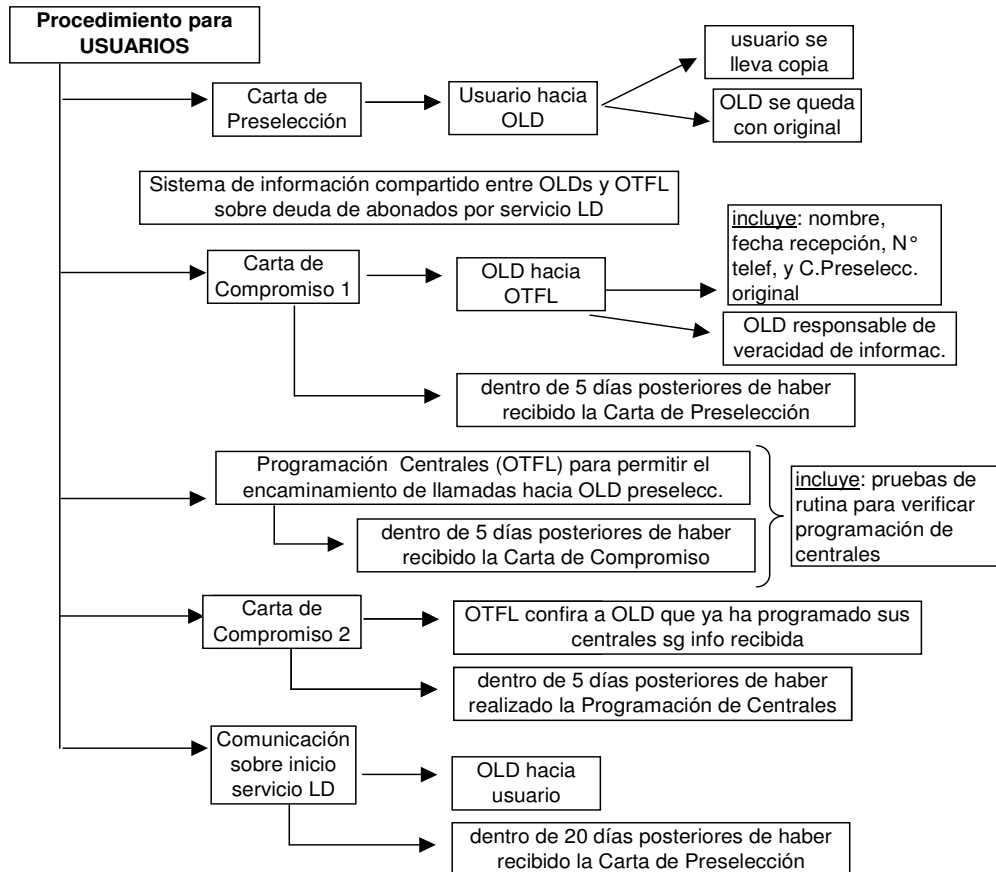
| Actividad                                                 | primera<br>elección | cambio<br>operador |
|-----------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| <b>Atención al cliente</b>                                |                     |                    |
| TSC                                                       |                     |                    |
| Atento                                                    |                     |                    |
| Agencia                                                   |                     |                    |
| <b>Gestión del pedido</b>                                 |                     |                    |
| Personal por hora - primera elección                      |                     |                    |
| Personal por hora - cambio                                |                     |                    |
| Personal por hora - movimientos                           |                     |                    |
| Computadoras - primera elección                           |                     |                    |
| Computadoras - Cambio operador                            |                     |                    |
| <b>Programación en sistemas</b>                           |                     |                    |
| Programación en Sistemas                                  |                     |                    |
| <b>Programación en centrales</b>                          |                     |                    |
| Programación en Centrales                                 |                     |                    |
| <b>Otros gastos</b>                                       |                     |                    |
| Implementación de locución                                |                     |                    |
| Consultas y reclamos                                      |                     |                    |
| Validación de firmas                                      |                     |                    |
| <b>Almacenamiento, mensajería y materiales de oficina</b> |                     |                    |
| <b>Overhead</b>                                           |                     |                    |
| <b>Tarifa final (S/.)</b>                                 | <b>18,85</b>        | <b>24,47</b>       |

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Elaboración: OSIPTTEL

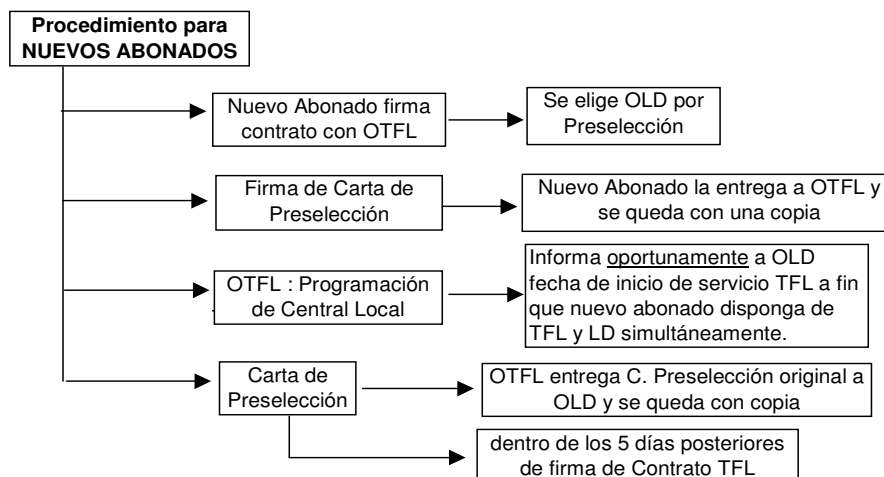
### ANEXO 3: PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO

#### PROCEDIMIENTOS PARA PRESELECCION DE OPERADORES DE LARGA DISTANCIA



1/ Carta de compromiso: OLD acepta brindar servicio LD a usuario

2/ Carta de compromiso: OTFL ha realizado la Programación de Centrales



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | N° 234-GPR/2007<br>Página 46 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

#### ANEXO 4. MATRIZ DE COMENTARIOS

**Matriz de Comentarios al Proyecto de Resolución que establece las tarifas tope-máximas fijas para la selección de la concesionaria del servicio portador de larga distancia bajo el Sistema de Preselección.**

Resolución N° 038-2007-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 21 de julio de 2007

#### COMENTARIOS REMITIDOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS

##### COMUNICACIONES RECIBIDAS:

- Carta DR-236-C-274/CM-07 recibida el 20 de agosto de 2007, remitida por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante “TELEFÓNICA”).
- Oficio N° 297-2007-DP/ASPMA recibida el 20 de agosto de 2007, remitida por la Defensoría del Pueblo
- Carta C.702-DJR/2007 recibida el 20 de agosto de 2007, remitida por la empresa TELMEX PERÚ S.A. (en adelante “TELMEX”).
- Correo electrónico recibido el 20 de agosto de 2007, remitida por la empresa AMERICATEL PERU S.A. (en adelante “AMERICATEL”).

Nota: Los comentarios de las empresas operadoras han sido transcritos textualmente.

| TEMA 1                                           |                              | Tarifa Propuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b>    | <b>AMERICATEL</b>            | De acuerdo con la propuesta tarifaria del OSIPTTEL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b>    | <b>TELMEX</b>                | No tiene objeción respecto de (i) la tarifa propuesta para la primera selección del operador de larga distancia y (ii) la tarifa propuesta por cambio de operador de larga distancia, de acuerdo al proyecto de norma publicado el pasado 21 de julio en el Diario Oficial El Peruano, siempre que ésta se aplique a la empresa dominante fija local y no a las empresas entrantes fijas que requieren crecer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Comentarios Recibidos por otras entidades</b> | <b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> | De acuerdo con el proyecto de Resolución que establece las tarifas tope – máximas fijas para la selección de la concesionaria del servicio portador de larga distancia, se señala que las tarifas por primera selección (S/. 2,57 sin incluir IGV) y por cada cambio de operador de larga distancia (S/. 3,96 sin IGV) serán aplicadas a partir del día siguiente de la publicación de la resolución que las aprueba.<br><br>Sin embargo, señala que el segundo párrafo del artículo 2° del referido proyecto propone que los abonados que no realicen su primera elección de operador de larga distancia entre el 2 de julio y el 31 de octubre, se les aplicará la tarifa prevista para el cambio de operador y no la correspondiente al caso de la primera elección. Tal como se mostró, la tarifa de cambio de operador (S/. 3,96), es mayor y a diferencia de la tarifa |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 47 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                   | <p>aplicada a la primera elección (S/. 2,57), existe la posibilidad de que sea cobrada a los abonados.</p> <p>El proyecto de resolución referido no hace mención de fundamento alguno para que la primera selección de operador de larga distancia que realizan los abonados, a los cuales se les venía aplicando la preselección por defecto, sea considerada como cambio de operador. La exposición de motivos del proyecto de resolución tampoco se pronuncia al respecto.</p> <p>Por tal motivo, se recomienda la eliminación del segundo párrafo del artículo 2°, con lo cual la tarifa aplicable para la primera selección del concesionario de larga distancia será la prevista en el artículo 1° del proyecto, por cuanto la primera elección del abonado es, en todos los casos, su primera elección.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b> | <b>TELEFÓNICA</b> | <p>No está de acuerdo con la propuesta regulatoria.</p> <p>En las siguientes secciones (tema 4 en adelante) se exponen las observaciones de Telefónica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b>                  |                   | <p>Respecto a la posición de Telmex sobre la regulación asimétrica (aplicar las tarifas propuestas por el regulador únicamente al operador establecido), la posición del OSIPTTEL es presentada en la sección siguiente.</p> <p>Respecto a los comentarios de la Defensoría del Pueblo, se debe indicar que las normas vigentes respecto al sistema de preselección y a la eliminación de la preselección por defecto, establecen que todos aquellos abonados del servicio de telefonía fija que al 01 de julio de 2007 no hubieran realizado la preselección de un operador de larga distancia con Carta de Preselección (denominados “preseleccionados por defecto”), podrán ejercer este derecho de elección sin incurrir en pago alguno durante el periodo comprendido entre el 02 de julio y 31 de octubre de 2007 (periodo de gratuidad). Asimismo, respecto a la primera elección, se señala que todo nuevo abonado de una nueva línea telefónica fija (ya sea línea abierta, o control, o prepago) podrá realizar dicha elección de forma gratuita al momento de la suscripción de su contrato de abonado fijo, independientemente si ésta se realiza dentro o fuera del período de gratuidad. De conformidad con el Reglamento del Sistema de Preselección vigente, la primera selección de un concesionario de larga distancia que efectúen los nuevos abonados del servicio público de telefonía fija, al momento de suscribir el contrato de abonado de dicho servicio, es gratuita. En consecuencia, la tarifa por la primera selección del operador de larga distancia será pagada al concesionario local, por la selección que efectúe el abonado al momento de suscribir el contrato de una nueva línea de telefonía fija, pudiendo el pago de dicha tarifa ser asumido por el concesionario de larga distancia seleccionado.</p> <p>De otro lado, la tarifa por cambio de empresa concesionaria de larga distancia, dentro del marco del Sistema de Preselección, será pagada al operador local cada vez que el abonado del servicio público de telefonía fija local seleccione a un concesionario de larga distancia distinto al que hubiera seleccionado anteriormente. Asimismo, esta tarifa de cambio se aplicará también a la primera selección que efectúen los abonados del servicio público de telefonía fija local con planes de líneas control o prepago, así como la primera selección que efectúen los abonados con planes de abiertas que han estado comprendidos bajo la preselección por</p> |

|                                                  | defecto, que realicen dichas selecciones luego de finalizado el período de gratuidad. En todos los casos previstos para la aplicación de la tarifa de cambio de operador, el pago de dicha tarifa será exigible al respectivo abonado, pudiendo ser asumido por el concesionario de larga distancia seleccionado. La justificación de esta propuesta se sustenta en lo siguiente:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como se indicó la tarifa de primera selección se aplica a la selección del operador de larga distancia que efectúen los nuevos abonados que suscriban un contrato de abonado de nueva línea telefónica, y la gratuidad de la misma para el abonado se aplica en tanto dicha selección se efectúe al momento de la suscripción del correspondiente contrato de abonado. En estos casos, dicha primera selección debe realizarse dentro de los trámites del alta de la nueva línea telefónica, lo cual implica que los operadores locales incurran en costos para la prestación del referido servicio.</li> <li>• De otro lado, resulta claro que los abonados existentes del servicio de telefonía fija con planes de líneas abiertas, que no han preseleccionado con carta de preselección, así como los abonados de las líneas prepago y control, no pueden ser considerados como nuevos abonados, en tanto ya cuentan con sus respectivas líneas telefónicas, y los operadores locales ya han incurrido en actividades propias del alta de una nueva línea telefónica</li> <li>• En tal sentido, la primera selección del operador de larga distancia por parte de los actuales abonados (abonados existentes) del servicio de telefonía fija, implica que el operador local incurra en costos, que son distintos a los costos que se originan por la primera selección de los nuevos abonados. En estos casos, el trámite de primera selección, se asemeja al procedimiento seguido para un trámite de cambio de operador<sup>27</sup>.</li> <li>• Por tal motivo, si la primera selección del operador de larga distancia que efectúen los abonados existentes del servicio público de telefonía fija local con planes de líneas abiertas (que han estado comprendidos bajo la preselección por defecto), control o prepago, se realiza luego de finalizado el período de gratuidad, se tendrá que pagar la tarifa de cambio de operador.</li> </ul> |
| <b>TEMA 2 Necesidad de Regulación asimétrica</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b>    | <b>TELMEX</b><br>TELMEX resalta la necesidad de replantearse si, la fijación de cargos y/o tarifas de las empresas fijas locales sobre la base de costos, y estableciendo que el margen razonable de utilidad sea cada vez más estrecho, es una política saludable en el sector de las telecomunicaciones, que permita el crecimiento sostenido de la telefonía fija inalámbrica y alámbrica en general. Y más aún, si ésta política de establecer cargos y/o tarifas iguales tanto en la red de la dominante como de las empresas “entrantes” es una alternativa mejor que una que se sustente en regulación asimétrica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

<sup>27</sup> Así por ejemplo, el trámite se iniciaría con la remisión de la Carta de Preselección, debidamente firmada por el abonado, al operador de larga distancia seleccionado, debiendo seguirse todos los pasos indicados en el Reglamento del Sistema de Preselección.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 49 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |  | <p>En tal sentido, solicita al Regulador que desarrolle esta propuesta sobre la base de los argumentos de regulación asimétrica que recogiera en el proceso de fijación de alquiler de circuitos de larga distancia nacional, a lo que se aúne, la imperiosa necesidad de no <b>continuar</b> afectando la expansión de las redes alternativas a la red de la empresa dominante (el resultado es de la propia empresa).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b> |  | <p>Respecto a la posibilidad de regulación asimétrica, el OSIPTTEL se pronuncia de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desde el punto de vista regulatorio se identifican, al menos, dos formas de aplicar la regulación de tarifas en la práctica: <ul style="list-style-type: none"> <li>Simetría de la regulación: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Regulación simétrica: la tarifa calculada se aplica a todos los operadores. Es decir, se regula de la misma manera a todos los operadores.</li> <li>➤ Regulación asimétrica: la tarifa calculada se aplica sólo a uno (generalmente es el operador establecido monopólico) o algunos de los operadores. En caso que se aplique a un grupo de operadores, éstos suelen ser aquellos que poseen “poder de mercado significativo” (este criterio es utilizado en la Unión Europea). Es decir, no todos los operadores son regulados de la misma manera.</li> </ul> </li> <li>Reciprocidad en la regulación: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tarifas únicas: todos los operadores se ven afectados por la tarifa calculada por el regulador, es decir que se asigna el mismo valor de la tarifa para todos los operadores involucrados en la actividad que se viene regulando. La idea que está detrás es que todos los operadores que brindan un servicio incurren en las mismas actividades para tal prestación, y además todos ellos utilizan los mismos recursos.</li> <li>➤ Tarifas diferenciadas: el regulador asigna tarifas diferenciadas a los operadores del mismo mercado.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>La necesidad por regular las tarifas por selección de operador de larga distancia radica en que, en toda actividad de primera elección y cambio de operador existe una relación bilateral entre el operador local y el abonado de telefonía fija: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En primer lugar, debe advertirse que un nuevo abonado de telefonía fija elige a un operador local, digamos X, para que le preste el servicio de telefonía fija y para brindarle el acceso al mercado de larga distancia. Una de las formas de acceder a (los beneficios de) el mercado de larga distancia es a través del sistema de preselección. Es decir, el abonado del operador local X se encuentra atado a las prestaciones que dicho operador le brinda para acceder a diferentes mercados de telecomunicaciones. En consecuencia, en el caso de la primera elección, el abonado ejerce ese derecho de elección únicamente frente a su operador local.</li> <li>• En el caso del cambio de operador, igualmente, el abonado se encuentra atado a que dicha actividad sea realizada por su operador local X (si el abonado decide preseleccionar al operador</li> </ul> </li> </ol> |

de larga distancia B en lugar del operador de larga distancia A, su operador local X realiza las actividades para tal fin y no otro operador local, digamos Z; considérese adicionalmente que muchas veces los operadores locales X y Z, brindan además el servicio portador de larga distancia, pudiendo inclusive estar integrados con los operadores de larga distancia B o A). Cuando un abonado decide cambiar de operador de larga distancia bajo el sistema de preselección es porque espera recibir beneficios adicionales (mayores) a los que viene recibiendo pues el nuevo operador de larga distancia que va preseleccionar le ofrece una serie de ventajas (entre ellas mejores/menores tarifas) respecto a su actual operador de larga distancia.

Por lo tanto, el mercado de los servicios de primera elección y cambio de operador de larga distancia, ambos bajo el sistema de preselección, es provisto únicamente por el operador local que provee el acceso. Si un abonado deseara recurrir a otro operador local para que le preste estos servicios, tendría que cambiar de red, lo que implicaría cambiar de número telefónico (si es que no existe portabilidad numérica fija), donde esto último le acarrearía una serie de pérdidas en su nivel de bienestar (el efecto de los *switching costs*) que podrían llegar a contrarrestar los posibles beneficios estimados inicialmente a ser conseguidos con el nuevo operador local.

3. De otro lado, la regulación asimétrica es utilizada (en Europa) para delimitar el accionar de los operadores de telecomunicaciones con poder significativo de mercado, en aquellos mercados donde algunas actividades no son desarrolladas en condiciones de competencia efectiva (la regulación asimétrica se implementa en función de las condiciones de competencia existentes en cada mercado). En tal sentido, la regulación asimétrica es considerada como una medida efectiva para equilibrar o controlar las distorsiones de mercado que puede provocar el dominio de mercado por parte de un operador.
4. Es decir, la regulación asimétrica es usada en mercados donde es posible introducir o mejorar las condiciones de competencia en la provisión de determinados servicios. En esa línea, en el caso de los servicios de primera elección y cambio de operador de larga distancia, dado que dichos servicios son prestados únicamente dentro del marco de la relación entre el operador del servicio de telefonía fija y su abonado que desea seleccionar al operador de larga distancia; existe poder por parte del operador local en la prestación del servicio. Esta situación hace que en la práctica la regulación asimétrica se torne en simétrica. En ese sentido, es posición del regulador establecer una regulación simétrica para todos los operadores locales.
5. Respecto de la reciprocidad, dado que las actividades realizadas por el operador local conducentes a la selección del operador de larga distancia son las mismas independientemente del operador local que las realice, se establece una reciprocidad en la aplicación de la tarifa.

## TEMA 3

## Falta de difusión de información sobre Preselección

|             |            |                                                                       |
|-------------|------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Comentarios | DEFENSORÍA | Se señala que ha transcurrido más de un mes del inicio del período de |
|-------------|------------|-----------------------------------------------------------------------|



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 51 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                                   |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Recibidos por las Empresas</b> | <b>DEL PUEBLO</b> | <p>gratuidad y, sin embargo, la información escrita que se adjuntaría a los recibos de pago ni la locución que son de cargo del OSIPTTEL, han sido puestas a disposición de los usuarios. Esta situación y la aún escasa difusión del proceso de eliminación de la preselección por defecto, van en contra del derecho de los usuarios a contar con los elementos necesarios que les permitan realizar una elección informada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b>      |                   | <p>Respecto a la elaboración de la información que debe ser entregada a los usuarios, que es responsabilidad del OSIPTTEL, el regulador informa que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2 de la Resolución No 016-2007-CD/OSIPTTEL “Reglas para la Eliminación de la Preselección por Defecto y para la Promoción de la Competencia” el OSIPTTEL, con fecha 09 de agosto de 2007, entregó a TELEFÓNICA la cantidad de 2 500 000 volantes informativos acerca del Sistema de Preselección, los cuales deben ser insertos en los recibos telefónicos de todos los abonados (líneas abiertas y líneas control). Para el caso específico de las líneas pre-pago los volantes informativos son entregados por TELEFÓNICA al momento en que los abonados realizan el pago de su respectiva cuota mensual de habilitación en las oficinas de TELEFÓNICA.</li> <li>Por otro lado, es conveniente señalar que el regulador con el objetivo de intensificar la difusión de la campaña de preselección y lograr que los usuarios se informen y elijan a la empresa operadora a través de la cual realizarán sus llamadas de larga distancia, el OSIPTTEL ha impreso 2 525 000 volantes informativos adicionales los mismos que han sido entregados a las siguientes empresas e instituciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A 6 empresas operadoras (Telefónica Móviles, Nextel, Telmex, Americatel, IMPSAT e Infoductos) 250 500 volantes.</li> <li>➤ Defensoría del Pueblo, 277 200 volantes (Oficinas en Lima y Nivel Nacional).</li> <li>➤ INDECOPI, 94 600 volantes (Oficinas en Lima y Nivel Nacional).</li> <li>➤ Banco de la Nación, 1 215 500 volantes (404 Oficinas a Nivel Nacional).</li> <li>➤ OSIPTTEL, 673 600 volantes (Oficinas en Lima y Nivel Nacional).</li> <li>➤ Otros, 13 600 volantes.</li> </ul> </li> <li>Por otro lado, el 08 de agosto del 2007 del presente año, el OSIPTTEL remitió a las empresas operadoras del servicio de telefonía fija local las siguientes locuciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Locución informativa de 15 segundos:</i> a través de la cual se comunica a todos los abonados del servicio pre-pago que desde el 02 de julio pueden preseleccionar una empresa de larga distancia para sus llamadas de larga distancia usando el 0 y 00. Asimismo se informa que el trámite es gratuito hasta el 31 de octubre y que, de no preseleccionar, pueden realizar sus llamadas con tarjetas prepago. Menciona que se puede llamar al FonoAyuda del OSIPTTEL, 0 801 121 21, para obtener información adicional.</li> <li>➤ <i>Locución informativa de 17 segundos:</i> esta locución será difundida a partir del 02 de octubre de 2007 y estará dirigida</li> </ul> </li> </ul> |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 52 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                   | <p>a los abonados que hasta antes de dicha fecha no hubieran preseleccionado a ningún operador y que por ello se les ha bloqueado el acceso al 0 y 00, pero indicando que sí pueden continuar realizando sus llamadas a través del 19XX o usando tarjetas prepago. Asimismo, se comunica al abonado que debe elegir a la empresa de su preferencia y firmar una carta de preselección, para poder efectuar sus llamadas de larga distancia con marcado directo del 0 y 00, indicando además que el trámite es gratuito hasta el 31 de octubre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De manera complementaria a la entrega de volantes informativos y a la emisión de locuciones informativas, el OSIPTTEL ha iniciado una campaña publicitaria en diversos medios de comunicación con la finalidad de informar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre el relanzamiento del sistema de preselección, que le permitirá elegir a un operador que le brinde el servicio de larga distancia bajo dicho sistema de acceso. Dicha campaña publicitaria se inició el 25 de julio del 2007 y la inversión publicitaria incluye los siguientes medios de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 4 canales de señal Abierta: Canal 2 , Canal 4, Canal 7 y Canal 9.</li> <li>➤ 2 Emisoras radiales a nivel nacional.</li> <li>➤ 8 Emisoras radiales de alcance local.</li> <li>➤ 7 diarios a nivel nacional.</li> <li>➤ 6 diarios locales de alcance local.</li> <li>➤ 1 revista de alcance nacional.</li> </ul> </li> </ul> <p>De otro lado, en la página web del OSIPTTEL (<a href="http://www.osiptel.gob.pe">http://www.osiptel.gob.pe</a>) también se viene difundiendo el relanzamiento del Sistema de Preselección, permitiendo que los usuarios puedan informarse acerca de qué es la preselección, sobre el derecho del abonado a elegir a su empresa de larga distancia, si la preselección es gratuita para su línea telefónica- búsqueda por número telefónico-, la co-existencia de otras modalidades para realizar llamadas de larga distancia y el listado de los operadores que compiten en este servicio.</p> <p>Asimismo, se ha incluido información que permite que los abonados puedan ubicar las diferentes ofertas y promociones comerciales que vienen ofreciendo las empresas operadoras de larga distancia que brindan el servicio bajo el Sistema de Preselección (<a href="http://www.osiptel.gob.pe/presel_app/Operadores_LDNLDI.htm">http://www.osiptel.gob.pe/presel_app/Operadores_LDNLDI.htm</a>).</p> |
| <b>TEMA 4</b>                                 |                   | <b>Temas generales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b> | <b>TELEFÓNICA</b> | <p><b>Información remitida oportunamente</b></p> <p>TELEFÓNICA observa que el Proyecto del OSIPTTEL hace referencias a información entregada por dicha empresa sin sustento y justificación. Al respecto, señalan que su propuesta tarifaria incluyó los debidos sustentos expresados en la carta DR-067-C-865-GR/07, y que además, fueron ampliados en la carta DR-067-C- 971-/GR-07, en atención a las consultas planteadas por el OSIPTTEL mediante carta C.425-GG.GPR/2007. TELEFÓNICA señala que entregó las respuestas a las consultas del OSIPTTEL de manera oportuna y debidamente justificadas, y posteriormente no recibieron comunicaciones del organismo regulador</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 53 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <p>solicitando mayor justificación o explicación de su propuesta, por lo que entendieron que las consultas fueron absueltas en su totalidad.</p> <p>Sin embargo, en aras de la transparencia del procedimiento de revisión tarifaria, señalan que están a total disposición para atender las consultas que tenga el regulador, para enviar mayor sustento que considere necesario o para reunirse con el regulador en sus oficinas si lo considera oportuno.</p> <p><b>Propuesta regulatoria no se basa en datos definitivos</b></p> <p>TELEFÓNICA hace la salvedad respecto al hecho que el OSIPTTEL haya emitido un Proyecto sin tener una propuesta de costos cierta de parte de nuestra empresa por las razones explicadas anteriormente. Lo razonable hubiera sido que el Proyecto se emita basado en una propuesta tarifaria definitiva por parte de TELEFÓNICA.</p> <p>En el caso particular de la tarifa por preselección, se comunica que a partir de los sucesivos cambios en el sistema de preselección, TELEFÓNICA ha identificado algunos costos no incluidos en su propuesta tarifaria, porque están pendientes de ser precisados en la normativa.</p> <p>Asimismo, indica que el marco legal vigente establece que el inversionista privado, y en este caso los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, tienen la libertad para contratar, tercerizar y organizar la prestación de sus servicios. Éstas son las reglas de juego vigentes.</p> <p><b>Tema de principios</b></p> <p>En la Audiencia Pública, TELEFÓNICA solicitó que cada vez que se vayan a modificar las reglas de juego y que se modifique la operativa de las empresas se coordine con los operadores oportunamente (que se hagan las consultas y se contraste con los operadores) en cumplimiento de la normativa de transparencia y seguridad de la prestación de los servicios que se provee al público.</p> |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b> | <p>Respecto al <b>envío de información y sustento de su propuesta tarifaria</b>, llama la atención que TELEFÓNICA se pronuncie de esa forma, mostrando su sorpresa sobre las declaraciones del OSIPTTEL en el sentido que dicha información fue remitida sin sustento y justificación.</p> <p>TELEFÓNICA señala que su propuesta tarifaria incluyó los debidos sustentos, los cuales fueron expresados a través de la carta DR-067-C-865-GR/07, y ampliados –en atención a las consultas planteadas por el OSIPTTEL- mediante la carta DR-067-C- 971-/GR-07. A partir de ello, concluye que se cumplió con entregar las respuestas a las consultas del OSIPTTEL de manera oportuna y debidamente justificadas. La explicación que se da para calificar como “oportuna y debidamente justificada” toda la información remitida es que no recibieron comunicaciones adicionales del OSIPTTEL solicitando mayor justificación o explicación de su propuesta. Esto los lleva a decir que se absolvieron en su totalidad las consultas planteadas por el OSIPTTEL. Finalmente, señala que “en aras de la transparencia del procedimiento de revisión tarifaria”, están a total disposición del OSIPTTEL para atender las consultas que tenga, para enviar mayor sustento que considere necesario o para reunirse con el</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

regulador en sus oficinas si lo considera oportuno.

Sobre el particular, se debe recordar que el numeral 1 del artículo 6° del Procedimiento para la fijación y/o revisión de tarifas tope, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2003-CD/OSIPTEL, señala lo siguiente:

**“TITULO II**

***Procedimientos de Fijación o Revisión de Tarifas Tope***

**Artículo 6°.- Procedimiento de oficio**

*El procedimiento de oficio comprenderá las siguientes etapas:*

- 1. El Consejo Directivo emitirá una resolución dando inicio al procedimiento de oficio, cuando lo considere pertinente en mérito al informe técnico emitido por la Gerencia de Políticas Regulatorias que recomienda el inicio del procedimiento de oficio. Dicha resolución será notificada a la o las empresas concesionarias involucradas y publicada en el diario oficial El Peruano, y establecerá el plazo en el cual la empresa o empresas involucradas podrán presentar su propuesta tarifaria con el correspondiente estudio de costos que incluya el sustento técnico-económico de los supuestos, parámetros, bases de datos y cualquier otra información utilizada en su estudio. El plazo que se establezca para este efecto no será menor de treinta y cinco (35) ni mayor de cien (100) días hábiles.” (el subrayado es nuestro).*

Asimismo, la Resolución de Presidencia N° 047-2007-PD/OSIPTEL, otorgó a los operadores de telefonía fija local un plazo de treinta y cinco (35) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de la citada Resolución, para que presenten su propuesta de tarifas tope para la selección de portador de larga distancia conjuntamente con el estudio de costos que incluya el sustento técnico-económico de los supuestos parámetros, bases de datos y cualquier otra información utilizada en su estudio.

En consecuencia, y como es de conocimiento de TELEFÓNICA, ésta ha debido presentar su propuesta tarifaria de primera elección y cambio de operador de larga distancia conjuntamente con el estudio de costos que sustentan la referida propuesta tarifaria. Asimismo, **todos** los parámetros y supuestos utilizados en el estudio de costos debieron estar debida y completamente justificados técnica y económicamente; y al mismo tiempo se debió adjuntar **todas** las bases de datos utilizadas, así como cualquier información adicional que se haya utilizado en el referido estudio de costos. Esto significa, que todo valor contenido en el estudio de costos debió estar justificado objetivamente.

En tal sentido, no corresponde al OSIPTTEL el solicitar información adicional sobre el sustento de los datos presentados por los operadores (en la oportunidad que se remitan las respectivas propuestas tarifarias) por cuanto es obligación de éstos el entregar al regulador toda la información y sustentos respecto de todos los datos que derivan en sus propuestas tarifarias.

Respecto al hecho que **la propuesta tarifaria del regulador se basa en**

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | N° 234-GPR/2007<br>Página 55 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>información de costos no definitiva de TELEFÓNICA</b>, pues a la fecha de la remisión de la referida propuesta del operador, no se contaba con la versión definitiva del Reglamento del Sistema de Preselección, el OSIPTTEL señala lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo al Reglamento del Sistema de Preselección del Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 006-99-CD/OSIPTTEL y modificado mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 020-99-CD/OSIPTTEL, N° 099-2003-CD/OSIPTTEL y complementada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2000-CD/OSIPTTEL (en adelante el Reglamento): <ul style="list-style-type: none"> <li>Artículos del 1° al 16°, se refieren a definiciones, alcance del sistema de preselección y el servicio público de larga distancia.</li> <li>Artículos 17° al 26°, se refieren a los aspectos generales del sistema de preselección, y a la asignación de códigos de identificación a los concesionarios de larga distancia.</li> <li>Artículos 27° al 35°, se refieren al proceso de selección del concesionario de larga distancia por parte del usuario (cambio de operador).</li> <li>Artículos 36° al 39°, se refieren al proceso de selección del concesionario de larga distancia por parte de los nuevos abonados (primera elección).</li> <li>Artículos 40° al 52°, se refieren a la tasación, facturación, cobranza, reclamos, suspensión del servicio, entrega de información e infracciones.</li> </ul> </li> <li>Mediante Resolución de Presidencia N° 070-2007-PD/OSIPTTEL, se aprobó el Proyecto de modificación del Reglamento de Preselección. Los cambios propuestos incluyen, básicamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Los artículos 3°, 20°, 22°, 23°, 29°, 30°, 31°, 35°, 36°, 38°, 40°, 41°, 44°, 46°, 47° y 49° del Reglamento.</li> <li>Incorporación del artículo 23°-A del Reglamento.</li> <li>Incorporación de Disposiciones Complementarias al Reglamento.</li> </ul> </li> <li>Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 031-2007-CD/OSIPTTEL, se aprobó la modificación del Reglamento de Preselección. La modificación final incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>Los artículos 3°, 20°, 22°, 23°, 28°, 29°, 30°, 31°, 35°, 36°, 38°, 39°, 40°, 41°, 44°, 46°, 47° y 49° del Reglamento.</li> <li>Incorporación del artículo 23°-A del Reglamento.</li> <li>Sustituir la Primera Disposición Transitoria y Final del Reglamento.</li> <li>Incorporar las Disposiciones Transitorias y Finales Séptima, Octava, Novena, Décima, Décima Primera y Décima Segunda al Reglamento.</li> <li>Sustituir el Anexo 1 y Anexo 3 del Reglamento.</li> </ul> </li> <li>Por lo tanto, los artículos del Reglamento que tienen una incidencia sobre la tarificación de los servicios de primera elección y cambio de operador son los artículos del 27° al 39°.</li> </ol> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

5. A continuación se indican las variaciones entre los artículos definitivos y artículos propuestos a que se refiere el numeral previo:

- Artículo 28°: (artículo no considerado en la propuesta de modificación) establece la obligación del operador de larga distancia de entregar al abonado del servicio de telefonía fija o al usuario una copia de la Carta de Preselección debidamente fechada y sellada por el concesionario de larga distancia.
- Artículo 29°: se refiere a la obligación del operador de larga distancia de proporcionar la Carta de Preselección, de acuerdo al formato establecido en el Reglamento.  
La versión final elimina la obligación del operador de larga distancia por adoptar las previsiones de registro necesarias que permitan al OSIPTEL supervisar el cumplimiento de sus obligaciones.
- Artículo 30°: se refiere a facultades con que cuenta el operador de larga distancia para la prestación de sus servicios y negar solicitudes de preselección.

Básicamente no hay cambios entre ambas versiones.

- Artículo 31°: se refiere a la obligación del operador de larga distancia de remitir la Carta de Compromiso y a la responsabilidad única de éste por la información contenida en dicha carta y en la Carta de Preselección.  
La versión final elimina la obligación del operador local por adoptar las previsiones de registro necesarias que permitan al OSIPTEL supervisar el cumplimiento de sus obligaciones.  
Es decir, el operador local se ahorra costos de almacenamiento y custodia de información.
- Artículo 35°: se refiere a la obligación que tienen los operadores locales y de larga distancia por adoptar las previsiones de registro necesarias que permitan al OSIPTEL supervisar el cumplimiento de sus obligaciones, y garantizar la custodia de los registros fuente de información, por un período mínimo de treinta y seis (36) meses a partir de su generación.  
Básicamente no hay cambios entre ambas versiones. En todo caso se hace alusión a costos de almacenamiento y custodia (Cartas de Preselección y Cartas de Compromiso), los que han sido considerados por TELEFÓNICA en su propuesta tarifaria.
- Artículo 36°: se refiere a la obligación del operador local de brindar información (Cartas de Preselección y lista no discriminatoria y neutral de los concesionarios de larga distancia disponibles para su elección) y poner ésta a disposición de los nuevos abonados para que éstos realicen su primera elección.  
Básicamente no hay cambios entre ambas versiones. En todo caso, la obligatoriedad de brindar esa información genera costos que han sido considerados en la propuesta de TELEFÓNICA dentro del rubro Atención al Cliente.
- Artículo 38°: se refiere a la obligación del operador local (en los casos de primera elección) de entregar las Cartas de Compromiso a los operadores de larga distancia; y a la responsabilidad del primero respecto a la información contenida en dichas cartas y en las Cartas de Preselección.



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 57 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>El cambio incorporado entre ambas versiones, es que ahora será el operador de larga distancia el que tendrá que dirigirse a las oficinas de los operadores locales a fin de recoger los originales de las Cartas de Preselección. Es decir, ahora los operadores locales estarían ahorrando el costo de envío de Cartas de Preselección.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 39°: (artículo no considerado en la propuesta de modificación) se refiere a la obligación del <u>operador local</u> de realizar la programación en sus centrales y de informar oportunamente al operador de larga distancia la fecha de inicio del servicio público de telefonía fija. Esto ya estaba contemplado en el Reglamento.</li> </ul> <p>La versión final agrega, respecto a la versión del Reglamento, la <u>obligación del operador de larga distancia</u> de informar al usuario la fecha desde la cual dispondrá de su servicio.</p> <p>6. De acuerdo a lo expuesto, los cambios entre la versión final de las modificaciones al Reglamento de Preselección y la versión para comentarios (sobre la cual TELEFÓNICA elaboró su propuesta tarifaria) no generan costos adicionales a dicha empresa en lo concerniente a la prestación de los servicios específicos de primera elección y cambio de operador de larga distancia, ambos dentro del sistema de preselección.</p> <p>7. Por lo tanto, el OSIPTTEL desestima la observación de TELEFÓNICA respecto a que su propuesta tarifaria no reflejaba necesariamente todos los costos en la provisión de los servicios de primera elección y cambio de operador debido a los sucesivos cambios en el sistema de preselección (no se tenía una versión definitiva del Reglamento), pues, tal como se ha visto, la versión final del Reglamento no implica cambios sustanciales que signifique mayores o nuevos costos para los operadores locales en la prestación de los servicios de primera elección y cambio de operador.</p> <p>De otro lado, si bien el marco legal vigente (reglas de juego vigentes) establece que para la prestación de sus bienes o servicios el inversionista privado (en este caso los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones) cuenta con libertad para la contratación, así como la libertad para organizar la prestación de sus bienes y servicios (pudiendo tercerizar algunos servicios si lo cree conveniente), todo eso no significa que la forma en que el inversionista privado organiza la producción y prestación de sus bienes y servicios sea realizada de forma eficiente. Precisamente, el objetivo de toda regulación es que la prestación de los servicios sea realizada de forma eficiente (léase al menor costo posible), y eso implica que los operadores deban elegir procesos eficientes y óptimos, pues de lo contrario el usuario final (o usuarios intermedios) estaría financiando las ineficiencias de los operadores que proveen los bienes o servicios. En tal sentido, el enfoque del regulador es el de tarifas eficientes y no el de regulación por costos históricos. Ésta es la posición del regulador en lo que se refiere a la fijación de cargos o tarifas de forma eficiente.</p> <p><b>Respecto a la necesidad de reuniones de coordinación antes de la publicación de propuestas y cambios regulatorios,</b> a fin que las empresas operadoras expongan la problemática desde su punto de vista, solicitud que fue presentada por TELEFÓNICA en la Audiencia Pública,</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 58 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                                                                            |               | <p>este organismo regulador señala lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Como política regulatoria, el OSIPTEL nunca ha negado la posibilidad de sostener reuniones con los operadores, cuándo éstos lo han solicitado en los diferentes procesos de emisión de normas y establecimiento de tarifas y cargos.</li><li>• La atención a las solicitudes de reuniones con los operadores se ha visto impedida de ser realizada únicamente en aquellos casos en que los plazos de los procedimientos o la propia agenda regulatoria lo impidieron.</li><li>• Por lo tanto, el pedido de TELEFÓNICA carece de sustento.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|-----|-------|--------|------|---------|------|-------------------|---------------|------------|-----|--------|--------|--------|-----|-------|---------|--------|--------|-------|--------|------|
| <div>TEMA 5</div> <div>Costos relativos al rubro Atención al Cliente</div> |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                        |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
| Comentarios Recibidos por las Empresas                                     | TELEFÓNICA    | <p>TELEFÓNICA incluyó el costo de atención al cliente como parte de los costos de la tarifa de primera selección y de cambio de empresa concesionaria. El cálculo del costo de atención al cliente recoge los costos en que dicha empresa en tres canales de atención: Telefónica Servicios Comerciales (TSC), Atento y Agencias, cuyos costos –según los Contratos suscritos con dichas empresas y sustentados en su oportunidad- son resumidos en el siguiente cuadro:</p> <table><caption>Costos de atención por canal</caption><tr><th>Canal de Atención</th><th>Costo por transacción<br/>(S/. sin IGV)</th></tr><tr><td>TSC</td><td>14,60</td></tr><tr><td>Atento</td><td>1,44</td></tr><tr><td>Agencia</td><td>2,00</td></tr></table> <p>Nota: El valor de S/. 1.44 corresponde a un tiempo de 180 segundos.</p> <p>Para distribuir los costos de atención por canal se consideraron los porcentajes de atención que fueron calculados con información promedio de las nuevas contrataciones de líneas mensuales del año 2006, que a continuación se muestran:</p> <table><tr><th>Canal de atención</th><th>Nuevas líneas</th><th>Porcentaje</th></tr><tr><td>TSC</td><td>50 781</td><td>65,70%</td></tr><tr><td>Atento</td><td>336</td><td>0,43%</td></tr><tr><td>Agencia</td><td>26 176</td><td>33,87%</td></tr><tr><td>Total</td><td>77 293</td><td>100%</td></tr></table> <p>De este modo, al costo de atención por canal se le asignó el porcentaje de distribución de contrataciones de nuevas líneas por canal, para obtener el costo por transacción de atención al cliente. Así, por ejemplo, para TSC el</p> | Canal de Atención                      | Costo por transacción<br>(S/. sin IGV) | TSC | 14,60 | Atento | 1,44 | Agencia | 2,00 | Canal de atención | Nuevas líneas | Porcentaje | TSC | 50 781 | 65,70% | Atento | 336 | 0,43% | Agencia | 26 176 | 33,87% | Total | 77 293 | 100% |
|                                                                            |               | Canal de Atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Costo por transacción<br>(S/. sin IGV) |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
|                                                                            |               | TSC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 14,60                                  |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
|                                                                            |               | Atento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1,44                                   |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
| Agencia                                                                    | 2,00          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                        |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
| Canal de atención                                                          | Nuevas líneas | Porcentaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                        |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
| TSC                                                                        | 50 781        | 65,70%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
| Atento                                                                     | 336           | 0,43%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
| Agencia                                                                    | 26 176        | 33,87%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |
| Total                                                                      | 77 293        | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                        |                                        |     |       |        |      |         |      |                   |               |            |     |        |        |        |     |       |         |        |        |       |        |      |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 59 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>costo de atención corresponde a S/. 14,60 y se multiplicó por 65,70% y se obtuvo S/. 9,59 por transacción.</p> <p>Este procedimiento se aplica a la primera selección y el cambio de empresa concesionaria de larga distancia.</p> <p>Luego de revisar la propuesta del regulador, se plantean las siguientes observaciones:</p> <p><b>Canal de atención Atento</b></p> <p>En el Proyecto de la Administración, no se ha considerado el costo en que incurre TELEFÓNICA para atender a sus abonados mediante el canal de Atento.</p> <p>Atento es uno de los canales de atención – vía telefónica- que ofrece TELEFÓNICA y si bien la actividad de preselección no puede ser ejecutada por teléfono, los abonados acudirán a este canal para obtener información sobre la preselección y de este modo, dicha actividad generará un costo para la empresa que debe ser recuperado en la tarifa final,</p> <p><b>Factores de Ajuste</b></p> <p><u>Factor 1:</u></p> <p>El Proyecto considera un factor equivalente a 0,5345 calculado por la Administración, a partir de los gastos de la línea de negocio Acceso e Instalación, para ajustar el costo de atención del canal de ventas.</p> <p>TELEFÓNICA considera que la aplicación del factor equivalente de 0,5345 realizado por la Administración, no se ajusta a la realidad porque el aplicar dicho factor al costo de atención del canal de ventas asume que sólo se requiere de personal para la atención al cliente.</p> <p>Sin embargo, en la práctica la atención al cliente no sólo involucra al personal sino también toda la infraestructura, materiales y servicios varios correspondientes al puesto de trabajo. Por esta razón, este servicio se terceriza mediante el canal de atención al cliente de TSC y es un costo directo para TELEFÓNICA que debe ser recuperado en las tarifas de preselección.</p> <p>Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, se observa que la Administración para obtener el factor 0,5345 compara la estructura de costos de una Línea de Negocio Acceso e Instalación con la de una de Atención al cliente, las cuales son totalmente distintas por ser negocios de giros diferentes.</p> <p><u>Factor 2:</u></p> <p>En el proyecto se contempla un factor de 0,33 en función al llenado de campos con información del cliente en las cartas de preselección sobre el total de campos del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones y de la carta de preselección.</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |  | <p>La Administración realiza el siguiente proceso para su aplicación en el caso del canal de atención TSC: el costo de atención de TSC de S/. 14,6 se multiplicó por el factor de 0,5345, obteniendo como resultado S/. 7,80 por transacción, y este valor se ajustó por el factor de 0,33; obteniendo finalmente el valor de S/. 2,6.</p> <p>TELEFÓNICA considera que resulta discrecional la forma de cálculo empleada en el Proyecto y que de ser utilizado de esta forma por la Administración, dicho factor debe ser aplicado sólo al costo de atención al cliente de la primera selección por el canal de TSC porque en el caso del cambio de empresa concesionaria la atención brindada es exclusiva para la preselección de un concesionario de larga distancia.</p> <p><b>Canal de atención TSC</b></p> <p>De acuerdo con TELEFÓNICA, los costos de atención al cliente mediante el canal de TSC han sido subvalorados al aplicar dos factores calculados por la Administración.</p> <p>Sin embargo, dichos cálculo para el canal de TSC señalados en el párrafo precedente no han sido utilizados en la propuesta de Administración porque se considera únicamente el costo de atención al cliente mediante el canal de Agencias reportado por Telefónica.</p> <p>TELEFÓNICA considera que la elección de la Administración del canal de Agencias como costo de atención al cliente (descartando incluso su propio cálculo del canal de TSC) no se ajusta a una tarifa máxima fija, dado que al considerar únicamente el costo de atención a través del canal de Agencias, no se permite recuperar el costo de atención a través del canal TSC.</p> <p>En la Audiencia Pública se indicó que las tarifas presentadas por el OSIPTTEL no permiten recuperar los costos establecidos entre TELEFÓNICA y terceros.</p> <p><b>Costos de Atención al Cliente han sido desestimados en el cambio de empresa concesionaria de larga distancia</b></p> <p>TELEFÓNICA incluye el costo de atención al cliente en el cálculo de la tarifa máxima fija del cambio de empresa concesionaria porque considera que el abonado existente se acercará a su operador local para seleccionar al operador de larga distancia según lo dispuesto en el artículo 2 de la Resolución 016-2007-CD/OSIPTTEL, que estableció las reglas para la eliminación de la Preselección por Defecto en el Servicio de Larga Distancia y para la Promoción de la Competencia.</p> <p>Es decir, aún cuando el Reglamento de Preselección señale que para el cambio de empresa concesionaria (tratamiento que se dará según el Proyecto a la preselección de los abonados existentes: Art. 3, Resolución N° 016-2007-CD/OSIPTTEL) el cliente deba acercarse al operador de larga distancia para preseleccionar su línea, los abonados existentes recurrirán a su operador local para preseleccionar, sobre todo aquellos con planes de consumo controlado y prepago (que por cierto, estos dos últimos están viendo alteradas las características de su producto).</p> |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b> |  | Respecto al <b>tratamiento del rubro de costos Atención al Cliente en la</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**tarifa de primera elección del operador de larga distancia**, la posición final del OSIPTTEL es la siguiente:

1. El canal de atención al cliente Atento se realiza por vía telefónica. Sin embargo, el Reglamento del Sistema de Preselección vigente establece que el trámite en toda selección del operador de larga distancia (ya sea por primera vez o por cambio de operador) debe realizarse de forma presencial entre el abonado o usuario y la empresa. Por consiguiente, normativamente, el regulador impone restricciones y condiciones que otorgan formalidad a los trámites de preselección.

En tal sentido, si bien los operadores del servicio público de telecomunicaciones tienen libertad para organizar la producción y provisión de los bienes y servicios (para los cuales cuenta con la autorización correspondiente), los mecanismos, instrumentos, herramientas y procedimientos utilizados por ellos (ya sean operadores locales o de larga distancia) se encuentran restringidos por lo establecido en las normas. Asimismo, tal como se indicó en la sección previa, el enfoque del regulador en la fijación eficiente de tarifas o cargos es el considerar únicamente actividades y procesos (con los correspondientes costos) eficientes.

TELEFÓNICA manifiesta que “si bien la actividad de preselección no puede ser ejecutada por teléfono, los abonados acudirán a este canal para obtener información sobre la preselección y de este modo, dicha actividad generará un costo para la empresa que debe ser recuperado en la tarifa final.”

Al respecto, debe señalarse que TELEFÓNICA hace referencia al hecho que los abonados de dicha empresa utilizarán el canal Atento como medio para obtener información sobre Preselección, y no para realizar trámites por Preselección propiamente dichos. El tratamiento a los costos generados por la atención de consultas y reclamos se explican en sección Otros Gastos. Es decir, según la propia TELEFÓNICA el canal Atento se usa para brindar información y no para realizar trámites de preselección propiamente dichos.

Por tal motivo, dado lo anteriormente expuesto y dado que las tarifas que se vienen revisando deben recuperar los costos eficientes directamente relacionados con las actividades de preselección, es la decisión del regulador el no considerar a este canal de atención como parte de las actividades cuyos costos deben ser recuperados a través de la tarifa final.

2. El canal de atención de TSC: es un servicio tercerizado (al igual que el canal Agencia) cuyos costos deben ser recuperados. Sin embargo, se descarta su incorporación en el cálculo de la tarifa de cambio de operador (ver párrafo siguiente “tratamiento del rubro de costos Canal de Atención en la tarifa de cambio de operador de larga distancia”).

Respecto a su consideración en la tarifa de primera elección, el regulador considera que el valor reportado por TELEFÓNICA debe ser ajustado por los factores indicados en el numeral 3 de esta sección. La justificación del referido ajuste descansa en los siguientes puntos:

- El enfoque de costos eficientes adoptado por el regulador implica que únicamente se deben reconocer procesos eficientes, es decir que no toda inversión o gasto en que incurren los operadores corresponden necesariamente a procesos eficientes (recordar que el enfoque regulatorio no es del tipo tasa de retorno, por tal motivo lo que se busca no es que el operador recupere todos sus costos incurridos, sino que recupere los costos e inversiones incurridas pero que correspondan a procesos eficientes).

Asimismo, las normas vigentes establecen procedimientos estándares para la prestación del servicio de preselección, es decir que los trámites específicos a los casos de preselección (primera elección y cambio de operador) son los mismos para todos los operadores, por lo que los procesos involucrados no deberían variar sustancialmente entre ellos (considerando por separado a los operadores locales y a los operadores de larga distancia).

- Considerando lo anteriormente descrito, el regulador considera que el costo unitario por solicitud de Preselección tramitada o atendida mediante el canal de atención TSC equivalente a S/. 14,60 no corresponde a un proceso eficiente (resulta excesivo). Si se asume que un trabajador del canal de atención TSC trabaja 22 días al mes y atiende un promedio de 30 solicitudes al día, el considerar el costo unitario reportado por TELEFÓNICA equivale a un sueldo bruto mensual de S/. 9 636. Además debe considerarse que la fase de atención al cliente en el trámite de preselección, según el Reglamento, es estándar y no requiere mayor calificación del personal que se encarga de ello.

Es cierto, que la tercerización de un servicio implica que el tercero que realiza el servicio incurre en gastos de personal, gastos en infraestructura, materiales y servicios varios. Pero también es cierto que una empresa incurriría en una tercerización de forma “eficiente” sólo si el costo por realizar la actividad tercerizada resulta menor en caso que lo realice el tercero en lugar que la propia empresa. Esta es la justificación de la aplicación del factor de ajuste 1.

- En la primera elección del operador de larga distancia, de acuerdo con el Reglamento, este trámite se realiza de forma obligatoria y conjunta con el trámite de suscripción de una nueva línea de abonado del servicio de telefonía fija. En consecuencia, se debe considerar el tiempo (y por extensión, los costos) correspondiente que estrictamente se dedica a labores de preselección dentro del trámite de alta de nueva línea fija. Esta es la justificación de aplicar el factor de ajuste 2.
- Luego de la aplicación de los dos factores de corrección sobre el costo unitario de atención vía el canal TSC (S/.14,60), se obtiene el costo corregido de S/. 2,60 ( $S/. 14,60 * 0,5345 = S/. 7,80$  y luego  $S/. 7,80 * 0,33 = 2,60$ ).

Debe indicarse que el ajuste de este componente sirve para

obtener un valor corregido por este concepto, lo cual no significa que ese sea el valor a ser considerado en la tarifa final, pues como se dijo ésta debe considerar solo procesos eficientes.

La Atención al Cliente (independientemente del canal utilizado) debe permitir realizar los procedimientos indicados en el Reglamento, y esto es lo que será reconocido por el regulador. Los operadores pueden prestar alguna facilidad o servicio adicional, pero ello no significa que esos costos deban ser considerados necesariamente como costo eficiente, pues pueden formar parte de los gastos de publicidad o marketing (por ejemplo, brindar comodidades al cliente mientras se le atiende).

En tal sentido, en lo que concierne a trámites/operaciones específicos de preselección (que son las que serán reconocidas en las tarifas tope que se vienen regulando en el presente proceso), la atención al cliente implica realizar una serie de procedimientos, los cuales deberían ser los mismos cualquiera sea el canal de atención utilizado.

De otro lado, debe indicarse que el costo unitario de cada transacción de preselección atendido a través de Agencias es S/. 2.00 (reportado por TELEFÓNICA) y, considerando lo anteriormente dicho, el regulador considera a éste como el proceso eficiente en lo que concierne a la fase de atención al cliente dentro del trámite de primera elección del operador de larga distancia. Por tal motivo el costo considerado dentro de la tarifa tope de primera elección, en lo concerniente a Atención al Cliente, es de S/. 2,00.

3. Los factores de ajuste fueron utilizados bajo las siguientes consideraciones:

- Factor 1 (equivalente a 53,45%), se aplica únicamente sobre el costo que reporta el canal de atención TSC, pues se considera que dicho costo no es eficiente (bajo la explicación dada en los párrafos anteriores). Es decir, que el sueldo bruto mensual por trabajador del canal de atención TSC de S/. 9 636 (estimado por el regulador y mostrado en el numeral 2 de la presente sección, y reportado en el Informe N° 113-GPR/2007) incluye todo concepto de gasto en que incurriría TSC (gasto de personal, alquiler de infraestructura, uso de materiales y servicios varios). Sin embargo, considerando el sueldo promedio utilizado por el regulador es S/. 2 295 (calculado a partir de los datos reportados por TELEFÓNICA en el caso de la fijación del factor de productividad para el período 2007-2011), la diferencia estima de S/. 7 341 cubriría los otros gastos en que incurriría TSC a parte del gasto en personal.

Como se indica en el Informe N° 113-GPR/2007, el factor 1 es calculado utilizando información reportada por Telefónica (reportes de contabilidad regulatoria a junio de 2006), asociada a los gastos en que incurre dicha empresa en la línea de negocio Acceso e Instalación. Entre todas las líneas de negocio que TELEFÓNICA incluye en sus reportes de contabilidad regulatoria, se tomó la referida línea de negocio pues el trámite de primera selección del

operador de larga distancia está asociada al trámite de altas de líneas telefónicas nuevas, y el alta de líneas telefónicas nuevas se considera dentro de la línea de negocio “Acceso e Instalación”.

Los rubros de costos considerados fueron gastos de personal, gasto en depreciación (que estaría reflejando los gastos en infraestructura para locales propios), gasto en servicio prestados por terceros, gastos en materiales y suministros. Con ello, se construyó el siguiente ratio:

$$\frac{GP}{GP + D + SPT + MS} = \frac{15\,420}{28\,850} = 0,5345$$

de esta manera, el costo unitario por canal TSC corregido sería de S/. 7,80 (ver numeral 2 de esta sección).

El costo unitario de S/. 7,80 estaría reflejando únicamente el gasto de personal, por lo que si se deseara recuperar los demás rubros indicados (gasto en depreciación, gasto en servicio prestados por terceros, gastos en materiales y suministros), el costo unitario se elevaría en un monto de, digamos, S/. X, por lo que el nuevo costo unitario sería S/. 7,80 + X.

- Factor 2: se aplica para el caso de la tarifa de primera elección pero únicamente sobre los rubros Atención al Cliente y Gestión de pedido. Específicamente se corrigen los datos reportados sobre el costo del canal de atención TSC, así como sobre el gasto de personal y uso de maquinarias de la Gestión del Pedido (Área de *Back Office*).

La idea es que las labores de preselección en el caso de la primera elección se desarrollan al momento del trámite de alta de una nueva línea telefónica. Como el costo reportado en las áreas Atención al Cliente y Gestión del Pedido incorpora implícitamente el tiempo dedicado a estas labores, se deben ajustar dichos costos.

Por lo tanto, el ratio calculado recoge el tiempo que representa las labores asociadas directamente a la primera selección del operador de larga distancia, respecto al tiempo total que implica el trámite de un alta de línea telefónica nueva. Una aproximación para este valor del ratio considerado viene dada por los siguientes pasos:

- Estimar el tiempo de llenado del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, que toda empresa operadora local en el proceso de contratación de un servicio telefónico por parte de un nuevo abonado, está obligada a llenar.

El respectivo Contrato, consta de 22 campos a ser llenados con información del nuevo abonado.

- Estimar el tiempo de llenado de las Cartas de Preselección, las



cuales constan de 11 campos a ser llenados también con la información del nuevo abonado. Debe indicarse que parte de la información a ser llenada en ambos documentos es la misma.

- En total existen 33 campos a ser llenado, y asumiendo números promedio de dígitos a ser plasmados en los 33 campos contenidos en ambos formatos (se estimó un número promedio de dígitos por cada campo), se halló que el tiempo promedio dedicado al llenado de cada campo en ambos formatos es el mismo.
- Por lo tanto, se ha utilizado el número de campos como indicador del porcentaje que la primera selección representa sobre el total del tiempo utilizado en los trámites de altas de líneas telefónicas nuevas<sup>28</sup>:

$$\frac{N^{\circ} \text{ campos Preselección}}{N^{\circ} \text{ total campos altas nuevas}} = \frac{11}{33} = 0.33$$

En el caso del costo unitario derivado de la atención al cliente mediante el canal TSC, se aplicó adicionalmente al factor de corrección 1, el factor 2 recientemente explicado, obteniéndose un costo unitario ajustado final de S/. 2,60 (S/. 7,80 \* 0,33 = S/. 2,6). Considérese que si se tomara el valor corregido de S/. 7,80 + X, la aplicación del segundo factor arrojaría un costo unitario por canal TSC superior a los S/. 2,60, digamos S/. 2,60 + Z.

Por lo tanto, si luego de corregir el factor de ajuste 1, tal como lo sugiere TELEFÓNICA, para que incorpore los otros rubros de costos (depreciación, servicios prestados por terceros, materiales y suministros), el costo unitario del canal TSC sería mayor a S/. 7,80 (S/. 7,80 + X) y luego, al aplicar el factor 2, este mismo sería mayor a los S/. 2,6 estimados por el regulador (S/. 2,6 + Z), lo cual sigue siendo mayor a los S/. 2,00 reportados para el canal Agencia. Y dado que las actividades exclusivamente relacionadas con las actividades de preselección, en el caso de la atención al cliente son las mismas, sea cual sea el canal de atención utilizado, se llegaría al mismo resultado presentado en la propuesta tarifaria del OSIPTTEL: S/. 2,00 para el rubro Atención al Cliente en el caso de la tarifa por primera elección.

En el caso de los costos reportados en el área Gestión del Pedido, nuevamente las labores de preselección se realizan de manera conjunta con las labores de alta de nueva línea telefónica (las primeras forman parte de las segundas), por ello la necesidad de ajustar el tiempo (y por extensión el costo) reportado a fin de obtener un dato más preciso sobre el tiempo dedicado expresamente a labores de preselección en el caso de la primera elección del operador de larga distancia (en la sección correspondiente a Gestión del Pedido se explicará con mayor

<sup>28</sup> En concerniente al tiempo que le toma al asesor comercial informar sobre los distintos operadores de larga distancia, se consideró que el asesor pregunta al abonado sobre las preferencias y la elección del portador de larga distancia y paso seguido le muestra la cartilla de operador de larga distancia que tiene a disposición, con lo cual el abonado elige uno de los operadores y continúa el proceso de ingreso de la línea en el sistema.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 66 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                   | <p>detalle los criterios seguidos por los ajustes correspondientes a gasto de personal y uso de computadoras).</p> <p>Respecto al <b>tratamiento del rubro de costos Atención al Cliente en la tarifa de cambio de operador de larga distancia</b>, si bien TELEFÓNICA incluyó este rubro en el cálculo de la tarifa tope del cambio de empresa concesionaria porque considera que, a pesar de lo que se indica en el Reglamento, el abonado existente se acercará a su operador local para seleccionar al operador de larga distancia (sobre todo aquellos con planes de consumo controlado y prepago, quienes están viendo alteradas las características de su producto); el OSIPTTEL considera que los costos reportados y asignados a este rubro no deben ser incluidos en el cálculo de tarifa de cambio de operador de larga distancia.</p> <p>La posición del regulador se sustenta en que, tal como se mencionó en la sección anterior, las normas ejercen restricciones a la actuación de los agentes, reglamentando que es posible hacer y que no. Sobre tales restricciones (Reglamento de Preselección) es que se deben calcular las tarifas tope de preselección. Así pues, considerando que el Reglamento del Sistema de Preselección, el trámite de cambio de operador de larga distancia lo realiza el abonado del servicio de telefonía fija, de forma presencial, ante el operador de larga distancia a quien desea seleccionar, y no ante el operador local. Por lo tanto, no le corresponde a TELEFÓNICA como operador local realizar dicha actividad, y por extensión no hay costo que recuperar.</p> |
| <b>TEMA 6</b>                                 |                   | <b>Costos relativos al rubro Gestión del Pedido</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b> | <b>TELEFÓNICA</b> | <p>La propuesta de TELEFÓNICA considera como gestión del pedido al gasto de personal en el que se incurre para la prestación del servicio de primera selección y cambio de empresa concesionaria. Esta actividad incorpora dos componentes: el gasto de personal <i>back office</i> y el gasto en equipos de cómputo asignado a dicho personal.</p> <p>Respecto al gasto de personal de <i>back office</i> se consideró el monto equivalente a S/. 4 978 al mes por persona porque es el que corresponde al promedio del gasto de personal de mayo de 2007 que labora en la gestión de <i>back office</i> de la empresa.</p> <p>Respecto al gasto en equipos se consideró un alquiler mensual de US\$ 23 por computadora equivalente a S/. 73 (utilizando un tipo de cambio de S/. 3,174 soles por dólar) que luego se asignó a cada tipo de transacción de preselección.</p> <p>Las observaciones de TELEFÓNICA son las siguientes:</p> <p><b>Aplicación de un factor de 0,33 a los costos de TELEFÓNICA</b></p> <p>La Administración ha considerado el uso de 6 computadoras para el servicio de preselección. Sin embargo dicho costo ha sido ajustado al aplicar el factor de 0,33, calculado por la Administración, a las horas hombres-máquinas dedicadas a la preselección, asumiendo que no todo el tiempo, estas computadoras están dedicadas al servicio de preselección.</p> <p>Al respecto TELEFÓNICA señala que las 1 025 horas al mes reportadas</p>                                                                                                                                                         |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 67 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |  | <p>en su propuesta, utilizadas para calcular el número de computadoras necesarias para la gestión de la primera selección y el cambio de empresa concesionaria, son exclusivas para el servicio de preselección. Por lo tanto, las horas hombre dedicadas a la primera selección no deben ser ajustadas por el factor calculado por la Administración.</p> <p><b>Sub estimación de los gastos de personal</b></p> <p>En el caso del gasto de personal correspondiente al área de <i>back office</i>, el Proyecto ha subvalorado el monto presentado por TELEFÓNICA, considerando para su cálculo la información reportada para el proceso de factor de productividad 2007-2010, correspondiente al año 2006, obteniendo un monto de S/. 2 295 por persona. Este valor reportado para el proceso de factor de productividad 2007-2010 corresponde a información de Telefónica del Perú S.A.A. y Subsidiarias, como se ha señalado en su oportunidad. Así, en el Proyecto se utiliza indistintamente las cuentas de Telefónica del Perú S.A.A. y Subsidiarias, y de Telefónica del Perú S.A.A. Individual como es el caso de la información utilizada para el cálculo de la Administración del factor 0,5345 (Página 21 del Informe de OSIPTTEL).</p> <p>Asimismo, el Proyecto considera la sumatoria de la remuneración promedio del año 2006 correspondiente a empleados y a programas temporales para finalmente hallar un promedio simple de estos componentes. Sin embargo, en la información reportada para el cálculo del factor de productividad 2007-2010, también se presenta el número de trabajadores en cada modalidad. En tal sentido, como se dispone de la información detallada, el Proyecto pudo incluir un promedio ponderado por el número de trabajadores en cada modalidad. Con esto, el gasto de personal pasará de S/. 2 295 a S/. 3 642 por mes.</p> <p>Adicionalmente, el OSIPTTEL ha considerado para el promedio el gasto de personal correspondiente a programas temporales, categoría que no corresponde a la del personal de <i>back office</i>. Eliminando el gasto de personal correspondiente a programas temporales, el cálculo del OSIPTTEL tendría como resultado S/. 3 968 correspondiente al gasto de personal de empleados del Telefónica del Perú S.A.A. y Subsidiarias que no es lo mismo que considerar los gastos del personal <i>back office</i> encargado de la gestión del pedido de preselección.</p> <p><b>Otros</b></p> <p>TELEFÓNICA señala que su propuesta de tarifa de cambio de empresa concesionaria, considera los gastos de gestión de pedido asociados a los reportes de movimientos, información que es reportada a los concesionarios de larga distancia por nuestra empresa. Por lo tanto, esta gestión forma parte de las actividades dedicadas a la preselección y debe ser incluida en el cálculo de las tarifas máximas fijas de preselección, por tratarse de un costo que debe ser recuperado.</p> |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b> |  | Respecto a al <b>aplicación del factor de ajuste 2 (0,33)</b> sobre el tiempo reportado para las labores de primera elección, tanto a nivel de horas-hombre como a nivel de horas-máquina (se hace uso de 06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

computadoras), el regulador se pronuncia de la siguiente manera:

1. TELEFÓNICA reporta un total de 1 025 horas-hombre y 1 002 horas-máquina al mes dedicadas a labores de preselección, distribuidos de la siguientes manera:
  - primera elección (680 horas, en el caso de horas-hombre y horas-máquina)
  - cambio de operador (322 horas, en el caso de horas-hombre y horas-máquina)
  - movimientos comerciales (23,4 horas, en el caso de horas-hombre).
2. Asimismo, si se considera que, tal como lo señala TELEFÓNICA, el personal administrativo trabaja 08 horas al día durante 22 días al mes, se llega a un total de 176 horas trabajadas al mes por cada persona; y si se consideran 06 personas en el área de Gestión del Pedido, se obtiene un total de 1 056 horas-hombre al mes, valor muy cercano al valor reportado por TELEFONICA de 1 025 horas.

El regulador asume que son 06 personas las que laboran en el área de Gestión del Pedido, toda vez que al reportarse el uso de 06 computadoras, es lícito asignar una computadora a cada persona dentro de un área como Gestión del Pedido. Además, existe una casi similitud entre el total de horas-hombre al mes reportadas por TELEFÓNICA y el total estimado por el regulador.
3. Como se indicó en la sección previa (numeral 3), las labores de preselección en el caso de la primera elección se desarrollan al momento del trámite de alta de una nueva línea telefónica, y el regulador considera que el costo reportado en el área Gestión del Pedido incorpora implícitamente el tiempo dedicado a estas labores (es decir labores de alta de nueva línea telefónica y preselección), por ello la necesidad de proceder con el ajuste correspondiente.
4. Si se asumiera que efectivamente las 1 025 horas-hombre al mes son dedicadas a labores exclusivas de preselección, significaría que en el caso de un alta de nueva línea telefónica, habría dos personas en el área de Gestión del Pedido que se encargarían de la verificación de la información ingresada en la fase Atención al Cliente: una persona para verificar la información específica al alta nueva (contenida en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones) y otra persona para verificar la información sobre la primera elección del operador de larga distancia (contenida en la Carta de Preselección), aún cuando hay parte de la información que es común a ambas “partes” de una gestión completa en el caso de una alta de nueva línea telefónica.
5. Por lo tanto, si el procedimiento seguido por los operadores fuera como el señalado en el numeral previo, sería un proceso no eficiente y el usuario final no tendría por qué cargar con esa ineficiencia, pues una misma persona podría verificar toda la información en el caso de un trámite de alta de nueva línea telefónica (la propia al alta nueva y la propia a la preselección).

Respecto a la **estimación de los gastos de personal**:

1. Considerando que TELEFÓNICA no cumplió con remitir toda la justificación de su modelo de costos que sustenta su propuesta tarifaria, el OSIPTTEL utilizó información de la propia empresa para realizar sus ajustes y estimaciones.

2. En el caso de los sueldos considerados en la propuesta regulatoria, el OSIPTTEL utilizó el promedio simple de los sueldos reportados por TELEFÓNICA en ocasión del proceso regulatorio asociado al cálculo del factor de productividad para el período 2007-2011 (ver siguiente cuadro).

| <b>Categoría ocupacional</b> | <b>Sueldo</b> | <b>N° trabajadores</b> |
|------------------------------|---------------|------------------------|
| Permanentes                  | 5 248         | 6 123                  |
| Funcionarios                 | 16 193        | 641                    |
| Empleados                    | 3 968         | 5 482                  |
| Obreros                      |               |                        |
| Programas Temporales         | 622           | 592                    |
| Formación Laboral Juvenil    |               | 20                     |
| Jóvenes Ejecutivos           |               | 307                    |
| Prácticas Profesionales      |               | 265                    |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>6 928</b>  | <b>6 715</b>           |

3. El promedio simple de los sueldos es de S/. 2 295; y si se considerara un promedio ponderado de los sueldos, donde la ponderación sea el número de trabajadores por categoría ocupacional, se obtendría el valor de S/. 3 642.

Es decir, el total de trabajadores considerados sería 6 074 (5 482 + 592), lo cual da la siguiente estructura porcentual:

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| Total trabajadores considerados | 6 074 |
| % Empleados                     | 90.3% |
| % Programas temporales          | 9.7%  |

4. Sin embargo, si se utilizara dicha estructura porcentual en la ponderación de los sueldos, significaría que dentro del área Gestión del Pedido la mayor parte de trabajadores corresponderían a empleados (personal con calificaciones).

5. Como se indicó en las secciones previas, las labores desarrolladas en el área Gestión del Pedido (las cuales no requieren mayores calificaciones por parte del personal que las realice), son las siguientes de acuerdo al Flujograma de Actividades remitido por la empresa a solicitud del regulador:

- Recepción de Cartas de Preselección: incluye la hoja de cargo detallado y realizar el check de validación de volumen. En las cartas recibidas se verifican datos como Teléfono, Operador, Nombre, Fecha, Firma, N° Petición.
- Ingreso al Aplicativo de Control para Verificación y Registro de recepción de Cartas de Preselección de CNL: se verifica si datos de los documentos físicos coinciden con los reportes del sistema y

si el número de cartas de preselección está completo. Caso contrario se regularizan las observaciones y el envío de cartas frente al área Atención al Cliente.

- Se realiza el registro en el Aplicativo de Control de cartas, hay dos posibilidades:
  - Si se preselecciona a TELEFÓNICA, se informa a OLD de TELEFÓNICA y se archiva el expediente por mes y departamento, y luego se envía al Archivo General.
  - Si no se preselecciona a TELEFÓNICA, se genera Cartas de Aviso a OLD de solicitud de Preselección y se les envía dichas Cartas de Aviso más la Carta de Preselección (ésta última es remitida en original, debidamente ensobrada).
- Paralelamente, las áreas Sistema y Centrales han detectado el registro del pedido de preselección (originado en el área Atención al Cliente) en el sistema y proceden a formular, generar, programar, ejecutar y liquidar las órdenes de preselección (la liquidación se da a nivel de las centrales y de los sistemas ATIS/Legacies: Omega-Gestel).
- Luego de verificar la activación de la preselección, el área Gestión del Pedido emite Carta de Activación de Preselección CNL-Otras Operadoras, archivándose la copia del expediente, para luego remitirlo al Archivo General.

6. Los sueldos reportados por TELEFÓNICA en ocasión de la fijación del factor de productividad para el período 2007-2011, son en realidad sueldos promedio. Es decir, que sueldo de S/. 3 968 correspondiente a los empleados, es un sueldo implícito, y se puede entender como un promedio de todos los sueldos de todos los empleados que laboran en TELEFÓNICA. Es decir, hay empleados cuyos sueldos son mayores a los S/. 3 968 señalados (personal con mayor nivel de capacitación), así como empleados con sueldos menores (personal con menor nivel de capacitación).
7. Así mismo, los S/. 622 que se indica como sueldo promedio asociado a los Programas Temporales, estaría reflejando el hecho que TELEFÓNICA está dispuesta a pagar dicho sueldo por algunas actividades que realiza como operador del servicio público de telecomunicaciones. Esto refleja que las actividades por las que TELEFÓNICA está dispuesta a pagar dicho sueldo promedio, no requieren mayores calificaciones por parte del personal que las realice.
8. Sin embargo, como se señaló en el numeral 5 de la presente sección, las actividades que se realiza en el área de Gestión del Pedido no requieren mayores calificaciones del personal.
9. Por ello, considerando la información reportada por TELEFÓNICA en ocasión de la fijación del factor de productividad para el período 2007-2011, si se utilizara un sueldo promedio ponderado por el número de trabajadores se estaría asumiendo implícitamente que en el área de Gestión del Pedido, laboran mayoritariamente personal calificado (90,3%), lo cual a entender del OSIPTTEL, y según el propio flujograma

de actividades remitido por TELEFÓNICA, resultaría equivocado.

10. Si bien metodológicamente es mejor considerar sueldos promedios, en este caso específico se está trasladando una estructura porcentual ponderadora del nivel agregado (toda la empresa) al nivel específico (Gestión del Pedido), y eso es adecuado sólo si en ambos niveles de análisis las estructuras porcentuales (al menos a priori) son similares, caso contrario se estaría introduciendo distorsiones a la metodología.
11. En tal sentido, el OSIPTTEL considera que el uso de un sueldo promedio simple (que pondera por igual la presencia de personal calificado y no calificado en el área Gestión del Pedido) genera menores distorsiones en dicho valor referencial, que el uso de un sueldo promedio ponderado por el número de trabajadores de toda la empresa TELEFÓNICA.
12. En todo caso, de haberse calculado un promedio ponderado, un ponderador adecuado en este caso sería el número de horas-hombre y horas-máquina, por categoría ocupacional, y no simplemente el número de trabajadores.
13. Debe entenderse que, ante la falta de información de sueldos y personal de TELEFÓNICA a nivel desagregado, el regulador utilizó la información de sueldos y personal reportada por TELEFÓNICA en ocasión de la fijación del factor de productividad para el período 2007-2011, como una forma de aproximar el dato de sueldos dentro del modelo de fijación de tarifas de preselección.
14. Por los motivos expuestos, el regulador mantiene su posición de considerar el sueldo promedio simple y no el sueldo promedio ponderado.

Respecto a los **costos que se reportan por movimientos comerciales** dentro del área de Gestión del Pedido, se debe indicar que de acuerdo a TELEFÓNICA en su Carta DR-067-C-971-/GR-07, los movimientos comerciales pueden ser los siguientes:

- Contratación de nuevas líneas: actividades realizadas cuando el abonado selecciona a una determinada empresa concesionaria.
- Migraciones (de líneas abiertas a líneas cerradas o control): actividades realizadas cuando se informa a la empresa concesionaria que el abonado deja de estar preseleccionado con ello debido al pedido de migración.
- Baja final: actividades realizadas cuando se informa a la empresa concesionaria que el abonado deja de estar preseleccionado con ella por resolución de contrato.
- Cambio de número: actividades realizadas cuando se informa a la empresa concesionaria el cambio de número de servicio telefónico
- Baja de cambio de operador: actividades realizadas cuando se debe informar a la empresa concesionaria la decisión del abonado de dejar de estar preseleccionado con ella.

Es decir, los movimientos comerciales corresponden a actividades que, si bien se refieren a temas de preselección, no se encuentran relacionadas



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 72 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                   | directamente con los procedimientos de primera elección y cambio de operador de larga distancia por parte del abonado o usuario, y en consecuencia, no deben considerarse como un componente de costo de las tarifas tope de preselección (primera elección y cambio de operador).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>TEMA 7</b>                                 |                   | <b>Costos relativos al rubro Programación en Sistemas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b> |                   | <p>TELEFÓNICA indica que se ha eliminado el costo de programación en Sistemas, porque la Exposición de Motivos señala que:</p> <p><i>“De acuerdo a los Lineamientos de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones, los operadores locales deben adecuar sus redes para permitir el funcionamiento del Sistema de Preselección (costo recuperado a través de los cargos por terminación de llamadas).”</i></p> <p>Sin embargo, de acuerdo con TELEFÓNICA, los cargos de terminación de llamada no incluyen la reposición de los Sistemas de Soporte Administrativo para la Preselección. Por lo tanto, el costo de programación de sistemas en el proceso de preselección debe ser recuperado a través de las tarifas de primera selección y en el cambio de empresa concesionaria de larga distancia.</p> <p>Asimismo, se indica que la Exposición de Motivos también señala que:</p> <p><i>“Dicho costo ya debió ser recuperado por Telefónica con el cargo aplicado a las llamadas salientes de larga distancia, a partir del año 1999 y por un lapso de cinco (05) años contados a partir del referido año.”</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                               | <b>TELEFÓNICA</b> | <p>Al respecto, TELEFÓNICA advierte que su propuesta considera el costo de programación en sistemas como parte de los costos del servicio de primera selección y cambio de empresa concesionaria, dado que se ha implementado su nuevo sistema ATIS que da soporte y gestión informática al sistema de preselección.</p> <p>De otro lado, se señala que la actividad de ingreso del pedido es distinta a la actividad de programación en los sistemas porque la primera actividad se refiere a la gestión del personal (recuperados en los costos de atención al cliente y <i>back office</i>), mientras que la segunda actividad se refiere al costo de operatividad del sistema ATIS. Por lo tanto, al tratarse de actividades distintas es necesario incluir el costo que involucra la programación en los sistemas en la medida que la tarifa máxima fija establecida debe recuperar todos los costos.</p> <p>Asimismo, en la Audiencia Pública, TELEFÓNICA señaló que el costo considerado corresponde al costo de reposición del nuevo sistema ATIS instalado, el cual es un sistema de información avanzada de servicios de telecomunicaciones. Este sistema permite soportar toda la planta de clientes del servicio de telefonía fija de TELEFÓNICA, y entre ellos las actividades de Preselección. La inclusión de estos costos dentro de las tarifas de preselección responde al hecho que dichos costos no son recuperados a través de los cargos de terminación de llamadas, y por tanto debe hacerse a través de tarifas finales de preselección.</p> |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b>                  |                   | Respecto a este punto, el OSIPTTEL emite el siguiente pronunciamiento:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

1. Los numerales 57 y 58 de los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones del Perú, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-98-MTC, establecen que todo Operador (de telefonía) Local “debe brindar las facilidades para que el sistema de preselección funcione adecuadamente”. Esto significa que todo operador local nuevo, al ingresar al mercado de telecomunicaciones, debería hacerlo con sistemas y centrales adaptadas de tal manera que permitan el funcionamiento del sistema de preselección de operadores de larga distancia. En estos casos, la recuperación de estas inversiones se da a través del cargo por terminación de llamadas en sus respectivas redes, pues este cargo de terminación de llamadas considera la reposición de las centrales telefónicas y contribuye a la reposición de los sistemas de soporte administrativos.
2. Respecto de TELEFÓNICA, que era el único operador local en el año 1998, en atención a los Lineamientos de Apertura antes mencionados, sí debió incurrir en inversiones no previstas para adaptar sus sistemas, de modo que permitan el funcionamiento del sistema de preselección, dado que su red no se encontraba preparada para permitir la preselección del operador de larga distancia. A tal efecto, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 037-99-CD/OSIPTEL, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 15 de diciembre de 1999, el OSIPTTEL determinó que la inversión en que incurrió TELEFÓNICA, como operador del servicio telefónico local, a fin de permitir el acceso de los concesionarios de larga distancia a su red local, fue de US\$ 13 311 059,00, monto que sería recuperado a través de un cargo tope por minuto de US\$ 0,0026, reajutable anualmente, el cual sería aplicado a todos los minutos de tráfico telefónico saliente efectivamente cursado por los concesionarios del servicio portador de larga distancia. El período de recuperación de la inversión (período de vigencia del referido cargo), fue de cinco (05) años, contados a partir del 15 de noviembre de 1999. De esta manera, la medida regulatoria permitió la recuperación de las referidas inversiones no previstas en que incurrió TELEFÓNICA para cumplir con lo que estableció la normativa de apertura del mercado.
3. En consecuencia, en la fijación de la tarifa tope por primera selección de la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia en el marco del sistema de preselección, fijada en S/. 5,00 (sin incluir impuestos)<sup>29</sup>, no se consideró inversión adicional en sistemas o centrales, pues dichas inversiones ya fueron consideradas en la implementación del Sistema de Preselección.
4. De otro lado, dentro de los procedimientos administrativos que incluiría el uso del sistema por los procesos de preselección, está el ingreso del pedido de preselección al sistema. De acuerdo al flujograma de actividades remitida por TELEFÓNICA, en el caso de la primera elección, el ingreso al sistema es realizado en la etapa Atención al Cliente; mientras que en el caso del cambio de operador de larga distancia, el ingreso del pedido al sistema es realizado en el área de Gestión del Pedido (*Back Office*).

<sup>29</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 073-CD-2000/OSIPTEL.

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 74 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>5. En tal sentido, TELEFÓNICA señala que su propuesta considera el costo de programación en sistemas para el caso de ambas tarifas, dado corresponden a los costos de operatividad del nuevo sistema ATIS implementado, el cual da soporte y gestión informática al sistema de preselección.</p> <p>6. Sobre este último punto, debe señalarse que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación del nuevo sistema ATIS, que entre otras funcionalidades da soporte a los sistemas utilizados en los procesos de Preselección, puede entenderse como un tipo de innovación (innovación de reemplazo) pues ha sustituido una tecnología existente.</li> <li>• Todo firma tiene incentivos a innovar si la nueva tecnología a usar le proveerá mayores beneficios que la tecnología actual. Por lo tanto, esta percepción de mejora (que generalmente se traduce en una reducción de costos en el largo plazo) con la nueva tecnología, lleva a una decisión propia y estratégica de las empresas en realizar la innovación.</li> <li>• Por lo tanto, desde el punto de vista de los incentivos a innovar, la implementación del nuevo sistema ATIS por parte de TELEFÓNICA, corresponde a una decisión estratégica de dicha empresa.</li> <li>• La recuperación de los costos que le significa innovar, se da a través de los menores costos de costos de producción (se reducen costos de los procesos); y en el caso de las tarifas de preselección estarían siendo recuperados a través de la recuperación de los costos comunes (<i>overhead</i>).</li> </ul> <p>7. Por los motivos expuestos, el OSIPTTEL ratifica su posición respecto a no incluir dentro del cálculo de las tarifas tope de preselección el rubro Programación en Sistemas.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### TEMA 8

#### Costos relativos al rubro Programación en Centrales

|                                        |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comentarios Recibidos por las Empresas |            | <p><b>Gasto de Personal</b></p> <p>TELEFÓNICA considera que el gasto de personal mensual que debe considerarse en este rubro de costos es S/. 6 662 mensual por técnico (equivalente al promedio del gasto de personal a mayo de 2007 de los 9 técnicos encargados de la programación en centrales).</p> <p>La propuesta regulatoria de S/. 2 295 ha subvalorado el costo reportado, pues ha considerado la información reportada para el cálculo del factor de productividad 2007-2010, correspondiente al año 2006 (el sustento de la crítica es similar al caso expuesto en el rubro Gestión del Pedido).</p> <p>Asimismo, en la Audiencia Pública, TELEFÓNICA señaló que este gasto de personal también incluye el costo por el desplazamiento del personal a nivel nacional para realizar labores de programación en centrales</p> |
|                                        | TELEFÓNICA | <p><b>Tiempo de procesamiento de cada pedido de preselección</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 75 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <p>El tiempo de duración del proceso de programación en centrales es 90 segundos para cada pedido de primera elección y cambio OLD, pues la cantidad de comandos a ejecutar en las centrales es la misma en ambos casos.</p> <p>El OSIPTTEL, para el caso de la primera selección ha considerado sólo la mitad del tiempo porque considera que se trata de una activación mientras que en el caso de cambio de empresa concesionaria se trata de una desactivación y una activación.</p> <p><b>Otros</b></p> <p>En la Audiencia Pública, TELEFÓNICA sostuvo que en su propuesta no se consideró la inversión que deberían realizar en la programación en centrales para implementar el bloqueo de los códigos "0" y "00" que se iniciaría al día siguiente de finalizado el período de gratuidad, en caso un abonado actual no haya realizado la selección del operador de larga distancia bajo el Sistema de Preselección.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b> | <p>Respecto al <b>Gasto de Personal</b>, el pronunciamiento del OSIPTTEL es similar a lo expuesto en la sección 6: Costos relativos al rubro Gestión del Pedido. Adicionalmente, se debe indicar que lo señalado por TELEFÓNICA en la Audiencia Pública no es concordante con lo señalado por la propia empresa mediante Cartas DR-067-C-865-GR/07 (remisión de propuesta tarifaria), DR-067-C-971-/GR-07 (respuesta a pedido de información adicional por parte de OSIPTTEL) y DR-236-C-274/CM-07 (comentarios a propuesta de OSIPTTEL), en el sentido que los gastos de personal en el rubro Programación en Centrales incluya los costos por desplazamiento de personal técnico a las centrales distribuidas a nivel nacional para realizar labores de programación.</p> <p>Respecto al <b>tiempo de procesamiento de cada pedido de preselección</b>, TELEFÓNICA señala que éste es de 90 segundos tanto para la primera elección como para el cambio de operador, pues el número de comandos a ejecutar en ambos casos es el mismo.</p> <p>En principio, el OSIPTTEL reitera su posición de considerar que en el caso del cambio de operador, el perfil del abonado ya existe y debe ser modificado, lo cual implica realizar dos procesos simultáneos: la desactivación del operador de larga distancia anteriormente preseleccionado y la activación del nuevo, ambos dentro del perfil del abonado (ver Artículo 4° de las Normas Complementarias al Reglamento del Sistema de Preselección del Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia, aprobado mediante Resolución N° 006-99-CD/OSIPTTEL). No obstante, luego de la revisión final, el regulador consideró que la diferencia en los tiempos de programación entre una actividad de primera elección y cambio de operador es mínima, por lo tanto se puede considerar que ambas duran el mismo tiempo.</p> <p>Por lo tanto, el regulador considera las estimaciones antes mencionadas y finalmente asigna un tiempo de 90 segundos a las labores de programación en centrales, en ambos casos.</p> |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | N° 234-GPR/2007<br>Página 76 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

| TEMA 9 Costos relativos al rubro Otros Gastos |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comentarios Recibidos por las Empresas        | TELEFÓNICA | <p><b>Implementación de las Locuciones</b></p> <p>La propuesta regulatoria no considera el costo de la implementación de la locución para informar al abonado sobre el bloqueo del “0” y “00” que exige la Resolución N° 016-2007-CD/OSIPTEL, equivalente a un desembolso de S/. 119 196. Ante ello, TELEFÓNICA señala lo siguiente:</p> <p>(i) TELEFÓNICA también debió considerar en su propuesta el desembolso equivalente a S/. 2 200 correspondiente a la implementación de la locución informativa para las líneas prepago, según lo señalado por OSIPTTEL, C.449-GG.GPR/ 2007, de fecha 27 de junio de 2007 (fecha posterior a la fecha de entrega su propuesta) que no fue incluida porque se consideró que dicha actividad no iba ser ejercida por TELEFÓNICA, pues se señalaba que:</p> <p><i>“Para tales efectos, corresponde a las respectivas empresas concesionarias del servicio de telefonía fija local escoger la alternativa técnica que le permita dar cumplimiento a su obligación de enviar dicha locución a las líneas prepago, de manera eficaz y eficiente.”</i></p> <p>(ii) Si bien el OSIPTTEL considera que estas locuciones no forman parte de las actividades directamente relacionadas con la primera selección y el cambio de operador de larga distancia, y por lo tanto, no deben ser consideradas en el cálculo de las tarifas de preselección; el desembolso que implica estas locuciones son resultado de la aplicación estricta de la Resolución N° 016-2007-CD/OSIPTTEL. En tal sentido, estos desembolsos deben ser recuperados a través de la tarifa de preselección más aún cuando se trata de una disposición normativa del OSIPTTEL.</p> <p>(iii) El OSIPTTEL reconoce en el informe N°. 113-GPR/2007 que sustenta la Resolución N°. 038-2007-CD/OSIPTTEL (el Proyecto), que la implementación de una locución es considerada una inversión:</p> <p><i>“En tal sentido, la única inversión nueva que se requiere, de acuerdo a la norma vigente, es aquella en que se incurrirían los operadores de telefonía fija local para la implementación de una locución neutra (...)”</i></p> <p>(iv) Asimismo, en el Informe señalado, el OSIPTTEL señala que las inversiones, como costos directos que son, deben ser incluidos en la fijación de las tarifas tope máximas fijas del servicio de preselección:</p> <p><i>“En síntesis, los costos fijos directamente atribuibles a un servicio se generan cuando la inversión y los gastos realizados son dedicados exclusivamente a la provisión de dicho servicio.”</i></p> |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 77 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <p>(v) Las locuciones no están consideradas en el flujograma presentado por TELEFÓNICA, porque se trata de una disposición normativa del OSIPTTEL y no forma parte del proceso detallado en el flujograma.</p> <p><b>Consultas y Reclamos</b></p> <p>Según TELEFÓNICA, se debe considerar dentro del rubro Otros Gastos, los costos por Consultas y Reclamos, debido a dos razones:</p> <p>(i) El incremento del personal dedicado a la atención de consultas (Atento) pues la difusión en medios masivos de la preselección generará una mayor cantidad de consultas generando mayores consultas de sus abonados por la nueva disposición del OSIPTTEL. Este mayor costo generado para TELEFÓNICA debe ser recuperado en la tarifa final.</p> <p>(ii) Los posibles reclamos (adicionales a los que usualmente se darían) ante la imposibilidad de realizar llamadas LD (debido al bloqueo del “0” y “00”) siempre que no se haya seleccionado a un OLD dentro del período de gratuidad. Se informa que <i>“incluso, los abonados de líneas control y prepago están efectuando reclamos por la alteración de las características de su línea telefónica (acceso al servicio de larga distancia)”</i>.</p> <p><b>Validación de firmas ante la RENIEC</b></p> <p>TELEFÓNICA señala que la propuesta de tarifas tope –máximas fijas- fue presentada al OSIPTTEL antes de la Modificación del Reglamento del Sistema de Preselección mediante Resolución N°. 031-2007-CD/OSIPTTEL. En tal sentido, en su propuesta, el costo de la validación fue contemplado como parte de los costos en los que incurre el operador local en el servicio de preselección.</p> <p>En tal sentido, se considera que siempre se debe validar la firma del abonado en la Cartas de Preselección para evitar fraudes, especialmente en el cambio de OLD, porque es el único mecanismo de verificación de la titularidad del abonado que solicita el cambio del OLD.</p> <p>Asimismo, en la Audiencia Pública, TELEFÓNICA señaló que la experiencia internacional respecto a incidencias de fraude e incobrables, es parte de la justificación para implementar la actividad “validación de firmas” en las tarifas de preselección.</p> |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b> | <p>Respecto a la <b>implementación de la locución</b> informando sobre el bloqueo de los códigos “0” y “00” para la salida de llamadas de larga distancia, que estarán disponibles durante 60 días calendario a partir del 02 de octubre de 2007), el regulador considera que, si bien los operadores locales incurrirían en estas actividades de implementación de la citada locución, dichos costos no deben ser incluidos dentro de la fijación de las tarifas tope, debido a que la implementación de la referida locución no forma parte de las actividades directamente relacionadas con la primera selección y el cambio de operador de larga distancia (se puede revisar el flujograma de actividades de preselección, remitido por TELEFÓNICA mediante carta DR-067-C-971-/GR-07).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 78 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Asimismo, la naturaleza temporal de la referida locución (60 días) no amerita que los costos que implica su implementación sean recuperados a través de las tarifas tope por preselección.</p> <p>Respecto a la <b>validación de firmas ante Reniec</b> (asociadas a la Carta de Preselección), el OSIPTTEL ha decidido no considerarla como un proceso o costo que deba ser recuperado en las tarifas tope de preselección. La decisión se sustenta en el hecho que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el caso de la primera elección, si bien esta verificación es realizada por los operadores locales, tampoco se considera para la primera selección que efectúen los nuevos abonados de telefonía fija, pues en dicho caso, la validación de la firma del mismo abonado lo hace la empresa local dentro del trámite del alta de la nueva línea del servicio de telefonía fija.</li> <li>2. En el caso del cambio de operador de larga distancia, todo trámite de verificación de datos (entre ellas la firma de los abonados) corresponde exclusivamente al operador de larga distancia y no al operador local, pues conforme al Artículo 31° del Reglamento de Preselección, es responsabilidad del operador de larga distancia la validez y veracidad del contenido de la Carta de Preselección..</li> </ol> <p>Por tanto, este elemento no es considerado en el cómputo de las tarifas tope finales por primera elección y cambio de operador.</p> <p>Respecto a las <b>Consultas y Reclamos</b> (canalizados vía Atento), el OSIPTTEL manifiesta que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para el caso de la contratación de nuevas líneas telefónicas, siendo que una de las características esenciales del servicio de telefonía fija local es servir de acceso al servicio telefónico de larga distancia, se considera que el costo de atención de todas las consultas que efectúen las personas que soliciten el servicio, ya está incluido dentro de la atención de “pre-venta” del propio servicio telefónico fijo, atención que debe ser brindada por el operador local, conforme a la obligación de información establecida en el Artículo 6° de la Norma de Condiciones de Uso (CDU) aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nº 116-2003-CD/OSIPTTEL y modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 084-2006-CD/OSIPTTEL.</li> </ol> <p><i>“Artículo 6.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.</i></p> <p><i>Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.</i></p> <p><u><i>La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:</i></u></p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | Nº 234-GPR/2007<br>Página 79 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                   | <p>(i) <i>El servicio ofrecido;</i><br/> (ii) <i>Las diversas opciones de planes tarifarios;</i><br/> (iii) <i>Los requisitos para acceder al servicio;</i><br/> (iv) <u><i>Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido (...).</i></u>”</p> <p>2. Para el caso de consultas vinculadas al cambio de operador de larga distancia, el Artículo 28° de las CDU, establece que:</p> <p><i>“Artículo 28.- Servicios de Información y Asistencia</i></p> <p><i>La empresa operadora está obligada, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo, a prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes, a través de un número telefónico libre de costo, con la finalidad de orientar y atender a sus abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y reportes de avería.</i></p> <p><i>La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no será exigible a las empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias.”</i></p> <p>Siendo que esta obligación de información y asistencia es exigible a todas las empresas operadoras, cada empresa operadora de larga distancia cuenta con este servicio de atención telefónica gratuita, al cual recurrirán los abonados que deseen efectuar el cambio de selección, siendo que estas empresas son las encargadas de recibir y tramitar dicho cambio.</p> <p>3. En el caso de los reclamos por preselección, la normativa vigente establece que éstos se realizan directamente al operador de larga distancia involucrado, quien se encarga de recibirlos y tramitarlos.</p> <p>4. Asimismo, cuando TELEFÓNICA atiende las consultas por el canal Atento, en realidad lo hace como operador local y de larga distancia al mismo tiempo, dado que en el caso de ambos servicios es una empresa integrada verticalmente. Es decir, el canal Atento es utilizado para atender las consultas y reclamos, de los abonados y usuarios, de todos los servicios provistos por TELEFÓNICA.</p> |
| <b>TEMA 10</b>                                |                   | <b>Tasa de Overhead</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b> | <b>TELEFÓNICA</b> | <p>La tasa de overhead utilizada por TELEFÓNICA es de 6,04%, la cual se calcula sobre los gastos totales de las actividades (de preselección), mientras que la tasa de 3,13% utilizada por el OSIPTTEL (utilizada en otros procesos regulatorios) es aplicada sobre inversiones.</p> <p>Sobre el particular, TELEFÓNICA señala que la empresa explicó oportunamente que la tasa de <i>overhead</i> de 6,04% correspondía a un cálculo distinto al considerado en otros procesos regulatorios, según lo indicado en la Matriz de Comentarios al Proyecto de Resolución que estableció el cargo de interconexión tope por Facturación y Recaudación</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | N° 234-GPR/2007<br>Página 80 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               |                   | <p>de las llamadas de larga distancia que se realicen bajo el sistema de llamada por llamada, Resolución N° 040-2004-CD/OSIPTEL del 2 de mayo de 2004:</p> <p><i>“Sin embargo, debemos señalar que si bien el factor 3,13% fue efectivamente utilizado en el modelo en mención, esta tasa es aplicada sobre inversiones. Por su parte, para el modelo de cargo de facturación y recaudación la tasa se calculó sobre los gastos totales de las actividades y no sobre la inversión ya que la diferencia obedece tan sólo a la metodología de cálculo. Por tanto, debe mantenerse la tasa estimada en el modelo de cargo de facturación y recaudación”</i></p>                          |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b>                                  |                   | <p>El OSIPTTEL considera que, en atención a anteriores procesos regulatorios (listados a continuación), la tasa de <i>overhead</i> a ser considerada en el presente proceso regulatorio es de 3,13%:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del cargo de interconexión tope por el acceso a los teléfonos públicos operados por Telefónica.</li> <li>• Revisión del cargo de interconexión tope por transporte conmutado de larga distancia nacional.</li> <li>• Revisión del cargo de interconexión tope por transporte conmutado local.</li> </ul>                                                                                                                    |
| <b>TEMA 11 Tasa de Almacenamiento, Mensajería y Papelería</b> |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b>                 | <b>TELEFÓNICA</b> | <p>TELEFÓNICA señala que la tasa de 0,35% (Almacenamiento, mensajería, materiales de oficina) fue calculada utilizando la Información Individual Trimestral presentada a CONASEV al 31 de marzo de 2007.</p> <p>Asimismo, se indica que en el cálculo del 0,35%, el gasto de programación de Sistemas está contemplado en los rubros “Gastos Generales Administrativos” y “Amortización” principalmente y, el gasto de programación de Centrales está contemplado en los gastos de “Personal”. El porcentaje de 0,35% incluye todos los conceptos en el denominador, por lo tanto, debe ser aplicado a todos los costos considerados en el cálculo de las tarifas de preselección.</p> |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTTEL</b>                                  |                   | <p>Conceptualmente, el OSIPTTEL no ha modificado la forma de cálculo de esta tasa propuesta por TELEFÓNICA. La no consideración de las áreas Programación en Sistemas y Programación de Centrales en su aplicación, responde a que debido a la propia naturaleza de las actividades desarrolladas en dichas áreas, éstas no realizan actividades de almacenamiento o mensajería (esto se corrobora al revisar el flujograma de actividades reportada por TELEFÓNICA).</p>                                                                                                                                                                                                              |
| <b>TEMA 12 Otros temas adicionales</b>                        |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Comentarios Recibidos por las Empresas</b>                 | <b>TELEFÓNICA</b> | <p>TELEFÓNICA señala que existen costos que no han sido considerados en la propuesta tarifaria pero que sin embargo, se generan o se generarán durante la implementación de la nueva normativa, como por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bloqueo y desbloqueo de abonados existentes si no preseleccionan un operador de larga distancia hasta el 02 de octubre de 2007.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                   |           |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|
|  | DOCUMENTO | N° 234-GPR/2007<br>Página 81 de 81 |
|                                                                                   | INFORME   |                                    |

|                             |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |  | <p>2. Difusión de volantes informativos entregados por OSIPTEL para fines de preselección.</p> <p>3. Costo de preseleccionar por primera vez a los abonados de forma gratuita según lo dispuesto por la Resolución N° 031-2007-CD/OSIPTEL que modifica el Reglamento del Sistema de Preselección y por la Resolución N° 016-2007-CD/OSIPTEL que establece la Reglas para la Eliminación de la preselección por Defecto en el Servicio de Larga Distancia y para la Promoción de la Competencia.</p> <p>TELEFÓNICA entiende que al aprobarse la norma definitiva que fije las tarifas máximas fijas de primera selección y cambio de empresa concesionaria, quedará precisado que la tarifa de la primera selección será gratuita para el abonado puesto que la misma debe ser asumida por el operador de larga distancia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b> |  | <p>Al respecto, el OSIPTEL considera que:</p> <p>1. Los numerales 1 y 2 están referidos a actividades que, si bien están comprendidas dentro del sistema de preselección y que genera costos a los operadores locales debido a disposiciones normativas, no se relacionan directamente con la prestación de los servicios de primera elección y cambio de operador, por lo que sus costos asociados no deben ser considerados en el cálculo de las tarifas por primera elección y por cambio de operador.</p> <p>2. El numeral 3 hace referencia a los costos en que incurre un operador local por preseleccionar por primera vez a un nuevo abonado (actividad que será gratuita para el último). Sin embargo, tal como señala la Resolución N° 038-2007-CD/OSIPTEL que dispone la publicación para comentarios del proyecto de resolución mediante el cual se establecerán las tarifas tope para la selección de la empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia dentro del Sistema de Preselección, esta tarifa será asumida por el operador de larga distancia preseleccionado. Por tal motivo, dicho costo no ha sido considerado en el cálculo de la tarifa por primera elección.</p> |