
	DOCUMENTO	Nº 113-GPR/2007 Página 1 de 32
	INFORME	

A	:	GERENCIA GENERAL
ASUNTO	:	REVISIÓN DE LAS TARIFA 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	:	05 DE JULIO DE 2007.

INDICE

1.-	OBJETIVO.....	3
2.-	ANTECEDENTES.....	3
3.-	EL SISTEMA DE PRESELECCION.....	6
3.1.-	FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PRESELECCIÓN.....	6
3.2.-	EL MERCADO.....	6
3.3.-	EL SISTEMA DE PRESELECCIÓN EN LARGA DISTANCIA NACIONAL.....	9
3.4.-	EL SISTEMA DE PRESELECCIÓN EN LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.....	9
4.-	MARCO REGULATORIO.....	10
4.1.-	MARCO GENERAL DE LOS MODELOS DE COSTOS.....	11
4.2.-	APLICACIÓN AL CASO DE LA PRESELECCIÓN.....	12
4.2.1.-	<i>Identificación de los Costos Involucrados en la Prestación de Preselección.....</i>	<i>12</i>
4.2.2.-	<i>Costos a ser Considerados en el Análisis.....</i>	<i>13</i>
4.2.3.-	<i>Asignación de Costos.....</i>	<i>14</i>
4.2.4.-	<i>Cálculo de la Tarifa Máxima Fija.....</i>	<i>14</i>
5.-	MODELOS PROPUESTOS POR LOS OPERADORES DE TELEFONÍA FIJA LOCAL.....	14
5.1.-	MODELO DE AMERICATEL PERÚ S.A.....	15
5.2.-	MODELO DE TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.....	16
6.-	MODELO UTILIZADO PARA EL CÁLCULO DE LA TARIFA MÁXIMA FIJA.....	18
6.1.-	COMENTARIOS A LAS PROPUESTAS DE LOS OPERADORES LOCALES.....	19
6.2.-	DETERMINACIÓN DE LA TARIFA MÁXIMA FIJA.....	26
7.-	COMPARACIÓN INTERNACIONAL.....	27
8.-	IMPACTO DE LA PROPUESTA DE TARIFA.....	28
9.-	CONCLUSIONES.....	28
10.-	RECOMENDACIÓN.....	29
	ANEXO 1: MODELO PRESENTADO POR AMERICATEL PERÚ S.A.....	30
	ANEXO 2: MODELO PRESENTADO POR TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.....	31
	ANEXO 3: PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO.....	32

	DOCUMENTO	Nº 113-GPR/2007 Página 3 de 32
	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 sistemas y 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 OSIPTEL 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 estos 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 OSIPTEL 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 de 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.

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 N° 006-99-CD/OSIPTEL.

Posteriormente, con el fin de consolidar la competencia y expansión de los servicios de telecomunicaciones, mediante Decreto Supremo N° 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 prescripción o de llamada por llamada. Asimismo, se encargó al OSIPTEL, 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 N° 016-2007-CD/OSIPTEL¹, de fecha 30 de marzo de 2007, el OSIPTEL, en cumplimiento al Decreto Supremo N° 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 N° 047-2007-PD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 17 de abril de 2007, se dispone 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 N° 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 N° 127-2003-CD/OSIPTEL, 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 N° 047-2007-PD/OSIPTEL, 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 N° 036-99-CD/OSIPTEL, 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 N° 073-2000-CD/OSIPTEL, 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 los costos (administrativos y técnicos) asociados al mismo para poder determinar el costo en el que incurre un operador de telefonía fija local al realizar las actividades de preselección.

¹ Dicha Resolución de Consejo Directivo, fue complementada por la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2007-CD/OSIPTEL, de fecha 10 de mayo de 2007.

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 sistemas y 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 operación.

Para el caso de las tarifas por primera preselección o por cambio de operador de larga distancia, inicialmente se cuantificaba teniendo en cuenta, entre otros, al 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 preselección 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 preselección del operador de larga distancia y de cambio de portador de larga distancia, implican actividades incurridas por los operadores locales, 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 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 OSIPTEL, 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 OSIPTEL. Sin embargo, debe señalarse que dicha información adicional remitida resultó parcial e incompleta, específicamente en lo que respecta al sustento adecuado de los costos mencionados en sus respectivas propuestas tarifarias.

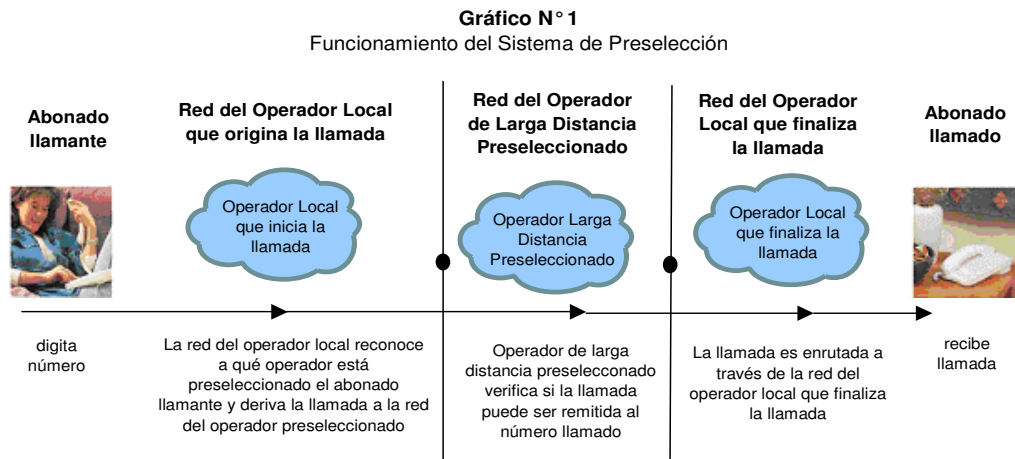
3.- EL SISTEMA DE PRESELECCION.

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 operador² 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, 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:



Elaboración: OSIPTEL.

3.2.- 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 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

² En inglés se llama *Carrier Pre-Selection* (CPS).

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 (líneas control o cerradas) o líneas prepago³. 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 ^{1/}	916 917	39,5%
Líneas prepago ^{2/}	566 966	24,4%
Total	2 322 895	100%

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Elaboración: OSIPTTEL.

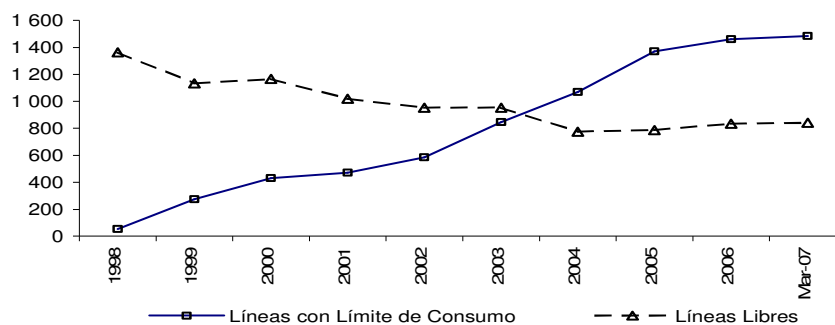
1/ Se incluyen como líneas controles: Flexilínea, Fonofácil, Nuevo Fonofácil.

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.

Gráfico N° 2

Líneas de Telefónica del Perú, según plan tarifario
(en miles)



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Elaboración: OSIPTTEL

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

³ 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.

modo que todas sus llamadas las realiza por discado directo. Las mismas son facturadas por la empresa de larga distancia, de modo que a cada usuario le llegan dos recibos de pago, uno por el servicio de telefonía local y otro por el servicio de larga distancia.

- 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.
 - Podían contratar planes control de larga distancia actualmente 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 llamada⁴.

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-XX) 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: OSIPTEL

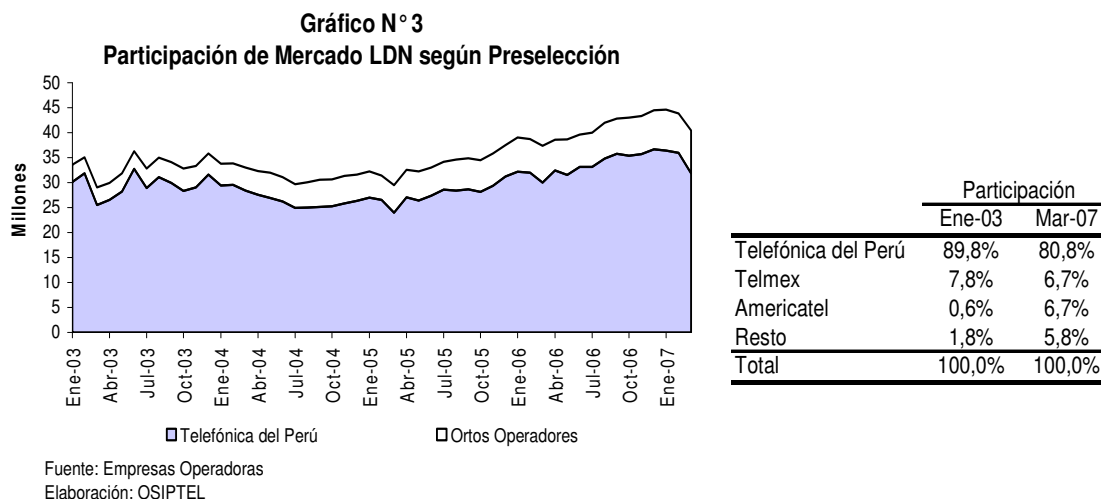
⁴ También tienen bloqueado el acceso a Internet y a teléfonos móviles.

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.

3.3.- 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 participó 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%.

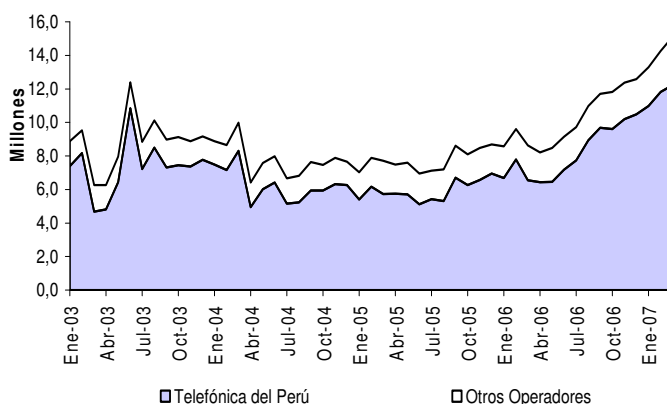


Las otras empresas que participan en el mercado son Telmex Perú S.A. y Americatel. Cabe señalar que la primera, al último trimestre de 2006, tuvo una presencia geográfica en doce departamentos del país (ocho en la costa, tres en la sierra y uno en la selva), mientras que la segunda tenía una presencia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

3.4.- 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 última participación fue de 16,9%.

Gráfico N° 4
Participación de Mercado de LDI según Preselección



	Participación	
	Ene-03	Mar-07
Teléfono del Perú	83,0%	82,1%
Telmex	9,4%	5,5%
Americatel	2,5%	4,6%
Resto	5,1%	7,8%
Total	100,0%	100,0%

Fuente: Empresas Operadoras
Elaboración: OSIPTEL

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 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 local⁵ 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.

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 información⁶, han motivado a la mayoría de países a

⁵ 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%.

⁶ 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).

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 los procedimientos de selección, con el objetivo de incluir factores de eficiencia y reducción de costos.

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 comunes⁷.

- **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.

⁷ Para una revisión conceptual más detallada ver Nomba, et. al. (2003) y Unión Internacional de Telecomunicaciones (2004).

▪ **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 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.

El cambio de operador de larga distancia bajo el Sistema de Preselección, así como la primera elección del mismo, fomentan la competencia efectiva entre estos últimos.


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

En esta etapa se identifican qué actividades 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 Preselección.

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*).

	DOCUMENTO	Nº 113-GPR/2007
	INFORME	Página 13 de 32

- 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 Preselección⁸:

- 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)⁹.

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 neutra¹⁰, por medio de la cual

⁸ 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.

⁹ 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.

¹⁰ Ver Artículo N° 4 de la Resolución de Consejo Directivo N° 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.

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.

Asimismo, en el presente análisis no se considera la inversión en la implementación del Sistema de Preselección (ver explicación en el 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) de 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 N° 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 del operador de larga distancia,. 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 OSIPTEL 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.

De todas las empresas concesionarias del servicio de telefonía fija local, únicamente remitieron sus propuestas tarifarias Americatel y Telefónica¹¹. Sin embargo, debe señalarse que las respectivas propuestas no se ajustaron a lo señalado en la Resolución de Presidencia referida, pues los modelos de costos presentados no contaban con un adecuado sustento técnico-económico para cada uno de los supuestos y parámetros utilizados.

A continuación se muestran las propuestas tarifarias de ambas empresas.

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

Tipo de Tarifas	Vigente	Propuestas	
		TdP	Americatel ^{1/}
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: OSIPTEL

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

¹¹ Ver Anexos 1 y 2, respectivamente.

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 OSIPTEL como parte del costo cuando se fijó la tarifa por cambio de operador mediante Resolución N° 036-99-CD/OSIPTEL”¹².

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 costos incurridos en el cambio de operador de larga distancia a través del sistema de preselección”¹³.

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*¹⁴. Los costos unitarios en esta etapa (sueldo por hora al mes y el costo

¹² Ver Carta c.217-2007-GAR de fecha 26 de junio de 2007.

¹³ Ver Carta c.217-2007-GAR de fecha 26 de junio de 2007.

¹⁴ 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.

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 comerciales¹⁵.

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.

¹⁵ 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
- 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.

- 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.
- 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 en base a 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 OSIPTEL elaboró un modelo de costos en el que se identifican las actividades a tomar en cuenta en la determinación de las tarifas tope. La idea es identificar todas las actividades en que incurrirían los operadores de telefonía fija local a fin de brindar al usuario final o abonado, el servicio de preselección 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 Distancia¹⁶.

El modelo utilizado para el cálculo de la tarifa máxima fija para el cambio de operador

¹⁶ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 006-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

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 señalado¹⁷ (ver Anexo 3):

1. Recepción del Listado (Carta de Compromiso del operador de larga distancia):
 - a) Recepción.
 - 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 Central¹⁸:
 - 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 a las Propuestas de los Operadores Locales

Considerando que la propuesta remitida por Telefónica presenta mayor desagregación a nivel de actividades y rubros de costos considerados, el análisis realizado es sobre los rubros presentados en dicho modelo, tomando como referencia algunos valores (básicamente los salarios de personal) presentados por Americatel.

Cabe señalar que Telefónica remitió, a pedido del regulador, un flujograma de actividades en que incurre para prestar el servicio de preselección (primera elección y 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 esta facilidad esencial.

- **Atención al Cliente.**

El Reglamento del Sistema de Preselección establece que todo cambio de operador de larga distancia y la primera elección 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 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 y de primera elección por parte de abonados existentes.

¹⁷ Recogido por la Resolución de Consejo Directivo N° 036-99-CD/OSIPTEL 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.

¹⁸ 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.


Respecto al costo imputado por la primera selección del operador de larga distancia por parte de personas que solicitan una nueva línea telefónica, aún cuando sea posible que un operador local utilice la 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 selección se hará al momento de la suscripción del contrato de abonado de telefonía fija. En consecuencia, se eliminó del cálculo el costo imputado al medio de atención Atento (*Call Center*).

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

- No se sustentó el porcentaje de pedidos de preselección atendidos por los tres tipos de canal: TSC (65,7%), Atento (0,43%) y Agencia (33,87%).
- 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.

De esta manera, el costo unitario que representa el canal de atención TSC asociado a las labores de primera selección (proceso incluido en el trámite de altas de líneas telefónicas nuevas) ha sido ajustado considerando dos factores:

- Proporción del 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. Para esto se consideró lo siguiente:
 - Actualmente la empresa operadora local en el proceso de contratación de un servicio telefónico esta obligada a llenar el “Contrato de Prestación de Servicios De Telecomunicaciones”, el cual consta de 22 campos a ser llenados con la información del cliente.
 - De igual manera, el operador local se encuentra obligado a llenar en su totalidad la “ Carta de Preselección”, la cual consta de 11 campos a ser llenados también con la información del cliente.
 - Asumiendo números promedio de dígitos a ser plasmados en los 33 campos contenidos en ambos formatos, 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

	DOCUMENTO	N° 113-GPR/2007 Página 21 de 32
	INFORME	

utilizado en los trámites de altas de líneas telefónicas nuevas¹⁹:

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

➤ El servicio TSC al ser prestado por una persona jurídica distinta a Telefónica, implica un costo por trámite realizado que incluye todo concepto de gasto en que incurriría dicho tercero (alquiler de infraestructura, uso de materiales y servicios varios). Por otro lado, comparando el costo que representa que TSC le preste servicios a Telefónica con el sueldo promedio que paga esta última a sus trabajadores (ver detalle en siguiente apartado), se tiene lo siguiente:

- Gasto mensual estimado que TSC pagaría a cada persona empleada en la venta de servicios y productos de Telefónica del Perú S.A.A.20 = S/. 14,6 * 22 * 30 = S/. 9 636.
- Salario promedio mensual Telefónica = S/. 2 295.
- La diferencia se supone es cubierta por gastos en alquiler de infraestructura, uso de materiales y servicios varios.
- Utilizando la información reportada por Telefónica (reportes de contabilidad regulatoria a junio de 2006), asociada a los gastos en que incurre en la línea de negocio Acceso e Instalación (se tomo esta 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 "Acceso e Instalación"), se estimó la siguiente proporción:

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

donde:

- GP: gasto de personal.
- D: gasto en depreciación.
- SPT: gasto en servicios prestados por terceros.
- MS: gastos en materiales y suministros.

Por lo tanto, el costo unitario asociado a TSC de S/. 14,6 fue ajustado por los dos factores indicados obteniéndose un costo unitario de S/. 2,60.

Sin embargo, desde una perspectiva de eficiencia en la provisión y prestación de servicios por parte de los operadores (es decir al menor costo posible), se

¹⁹ 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.

²⁰ Se considera el costo reportado de S/. 14,6 que paga Telefónica a TSC por cada transacción realizada, y que el personal de TSC trabaja 22 días al mes. Se asume que cada empleado de TSC realiza un promedio de 30 transacciones al día. El costo calculado de S/. 9 636, es un pago de salario agregado que incluye además del gasto en personal, otros rubros de gastos (gasto en depreciación, gasto en servicios prestados por terceros, gastos en materiales y suministros).

considera el costo imputado por la atención de las solicitudes de preselección para la primera selección, realizada mediante los diversos canales de atención referidos por Telefónica, será el menor de los costos por este concepto reportado por la empresa. En tal sentido, el cálculo de la tarifa tope propuesta por el regulador considera un costo de S/.2,00 por el proceso Atención al Cliente, en el caso de la primera selección del operador de larga distancia.

- **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.

Considerando que no todo el tiempo en que se incurre en la gestión de altas de líneas telefónicas nuevas está destinado exclusivamente a la preselección, el número de horas hombre al mes reportadas para labores de primera elección han sido descontadas aplicadas el factor de 0,33 explicado en la sección previa. El número de horas máquina al mes dedicadas a la primera elección, también han sido ajustados con el mismo factor de 0,33.

Asimismo, el dato de salario que recibe el personal del área de Back Office, equivalente a S/. 4 886 al mes, ha sido ajustado considerando la información reportada por Telefónica en ocasión de la revisión del factor de productividad. Para ello, se ha trabajado con el gasto de personal y número de trabajadores, desagregado por tipo de trabajador: permanentes (funcionarios, empleados y obreros) y temporales (formación laboral juvenil, jóvenes ejecutivos, prácticas profesionales). Tomando la información para el año 2006 y excluyendo del cálculo a los funcionarios, se estimó el salario promedio en S/. 2 295.

- **Programación en Sistemas y Centrales.**

En primer lugar debe señalarse, que los costos reportados por este concepto no han sido debidamente justificados. El costo por Programación en Sistemas reportado por Telefónica (costos asociados al sistema que soporta los procesos de preselección), no fue considerado en el cálculo de las tarifas tope. Las razones para tal determinación se exponen a continuación:

- En principio, 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 Local²¹ “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

²¹ Es el nombre que se le da al operador de telefonía local en los referidos Lineamientos.

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 OSIPTEL 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)²², no se consideró inversión adicional en sistemas o centrales, pues dichas inversiones ya fueron consideradas en la implementación del Sistema de Preselección.
- Finalmente, 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*).

En lo que se refiere a la Programación en Centrales, considerando la información reportada por Telefónica con motivo de la fijación del factor de productividad, se ha considerado un salario promedio mensual de S/. 2 295, lo cual se traduce en un salario promedio por hora por programador equivalente a S/. 13,04 (asumiendo que una persona labora 8 horas al día durante 22 días por mes).

Asimismo, la empresa reportó un tiempo promedio de 90 segundos en que se incurre en labores de programación para atender un pedido de preselección en las Centrales. La empresa está asumiendo que el tiempo de programación en Centrales para el cambio de operador de larga distancia y para la primera elección, es el mismo. Dicho cambio implica labores de desactivación del anterior operador de larga distancia y la activación del nuevo, las cuales básicamente son las mismas. De esta manera, se ha reducido a la mitad el tiempo de programación en Centrales en el caso de la primera selección.

- **Otros Gastos.**

Con respecto a los costos relacionados con la locución, este organismo considera que 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.

²² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 073-CD-2000/OSIPTEL.

Asimismo, en la comunicación DR-067-C-971-/GR-07, mediante la cual Telefónica remite los flujogramas de los procesos para la primera selección y para el cambio de operador de larga distancia, dicha empresa no considera la locución como parte de las actividades relacionadas con dichos procesos.

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 N° 116-2003-CD/OSIPTEL y modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 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 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, la validación de firmas (ante la Reniec) asociadas a la Carta de Preselección corresponde exclusivamente al operador de larga distancia y no al operador local, siendo que la validez y veracidad del contenido de dicha carta es responsabilidad del operador de larga distancia, conforme a lo establecido por el Artículo 31° del Reglamento de Preselección. Por tanto, este elemento no es considerado en el cómputo de la tarifa tope final por cambio de operador. Dicho elemento, tampoco se considera para la primera selección que efectúen los nuevos abonados de telefonía fija, pues en dicho caso, la validación de la firma lo hace la empresa local dentro del trámite del alta de la nueva línea del servicio de telefonía fija.

- **Tasa de Overhead.**

La tasa de overhead propuesta por Telefónica es de 6,04%, la cual fue reducida a 3,13%, cifra similar a la que la misma empresa utilizó en diversos procesos regulatorios:

- El procedimiento de 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 (que se inició de oficio mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 086-2004-CD/OSIPTEL publicada el 25 de noviembre de 2004) y que fuera remitida en agosto del 2005.
- El modelo de estimación del cargo de interconexión por acceso a los teléfonos públicos operados por Telefónica, y que fuera remitido en febrero del 2006.
- La fijación del cargo de interconexión por transporte conmutado de larga distancia, establecida mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 026-2007-CD/OSIPTEL, publicada el 01 de junio de 2007.
- Determinación del cargo por terminación de llamadas en la red de telefonía fija local (remitida en mayo de 2007).

- **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.

6.2.- 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.

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/. 2,57.
- 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 propuesta del Regulador:

Cuadro N° 4
Tarifa por Preselección del Operador de Larga Distancia
(Nuevos Soles sin IGV)

Tipo de Tarifas	Tarifas Vigentes (S/.)	Tarifas Propuestas (S/.)		
		TdP	Americatel ^{1/}	OSIPTEL ^{2/}
Primera Elección	5,00	18,86	3,61	2,57
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 de OSIPTEL es que el valor de S/. 2,57 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).

Fuente: Empresas Operadoras.

Elaboración: OSIPTEL.

Cabe señalar que la propuesta regulatoria establece que la primera selección del operador de larga distancia sea gratuita para los abonados del servicio público de telefonía fija local que contraten una nueva línea de este servicio a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución. Asimismo, se dispone que esta tarifa sea asumida 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 aplicable 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 también se aplicará a la primera selección que efectúen a partir del 1 de noviembre de 2007, los actuales abonados del servicio público de telefonía fija local con planes de líneas abiertas, control o prepago, que no hayan efectuado la selección del operador de larga distancia con Carta de Preselección. El pago de la tarifa por cambio de operador de larga distancia nacional (para los casos señalados en el presente párrafo y en el párrafo anterior) podrá ser asumido por el concesionario de larga distancia seleccionado.

Excepcionalmente, para los casos previstos en el párrafo anterior no se pagará ninguna tarifa por las primeras selecciones que se efectúen dentro del periodo de gratuidad del 2 de julio al 31 de octubre de 2007, conforme a lo establecido en el Artículo 3° de la Resolución de Consejo Directivo N° 016-2007-CD/OSIPTEL.

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”²³ (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.

Cuadro N° 5
Tarifas de Preselección de Operador de Larga Distancia
Comparación internacional

País ^{1/}	Indice	Tarifas		
		M.O.	Euros ^{2/}	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 ^{3/}	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 ^{4/}		Dólar	\$2.82	S/. 9.81
Panama ^{5/}		Balboa de Panama	B/. 0.67	S/. 1.96
Argentina ^{6/}		Pesos argentinos	\$ 3.00	S/. 3.07
Japón ^{7/}		Yen	JPY 800.00	S/. 24.00
EEUU ^{8/}		Dólar	\$1.25	S/. 4.35
EEUU ^{9/}		Dólar	\$5.50	S/. 19.13

Elaboración: OSIPTEL

1/ Basado en la publicación oficial de “The Federal Agency’s Official 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 en base a la tarifa de 4,4 Euros.

²³ Una definición se puede encontrar en <http://europa.eu.int/ISPO/infosoc/telecompolicy/review99/pres10-11e0/sld005.htm>.

3/ Basado en las 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 Secretaria 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” 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.
- 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.
- 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.

	DOCUMENTO	Nº 113-GPR/2007 Página 29 de 32
	INFORME	

- No se incluyó, en el cálculo de la tarifa tope, el costo que representa la implementación del sistema de preselección, dado que la Resolución de Consejo Directivo N° 037-99-CD/OSIPTEL, determinó la recuperación de las inversiones efectuadas por Telefónica, a fin de permitir el acceso de los operadores de larga distancia a su red local, las cuales incluyeron la implementación del sistema de preselección.
- 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 la elevación, para la consideración del Consejo Directivo, de la Resolución que dispone la publicación, en el Diario Oficial El Peruano, del Proyecto de Resolución que establecerá las tarifas tope: (i) por la primera elección por parte de abonados que soliciten una nueva línea telefónica; y (ii) por el cambio de empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia o por la primera selección realizada por abonados existentes, en el ámbito del sistema de preselección, a fin de recibir los comentarios de todos los interesados.

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

Propuesta de Americatel

Procedimiento vigente	OLD	OTFL	Costo	
			(US\$)	(S/.)
1 Carta de Preselección OLD: Carta de Preselección firmada por abonado	Tramita Carta Preselección			
2 Carta de Compromiso OLD entrega a OTFL	Elabora y entrega Carta de Compromiso	Recepciona C.Compromiso y Data Sustento Verificación administrativa de información recibida Genera y distribuye orden de servicio		
3 Programación de Central		Gasto operativo en programar centrales y pruebas en línea		
4 Carta de Compromiso OTFL entrega a OLD 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		
Costo Total asociado al OTFL (US\$ / N° telef)			1,14	3,62

Fuente: Americatel Perú S.A.

Elaboración: OSIPTEL

ANEXO 2: MODELO PRESENTADO POR TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**Propuesta de Telefónica del Perú S.A.A.**

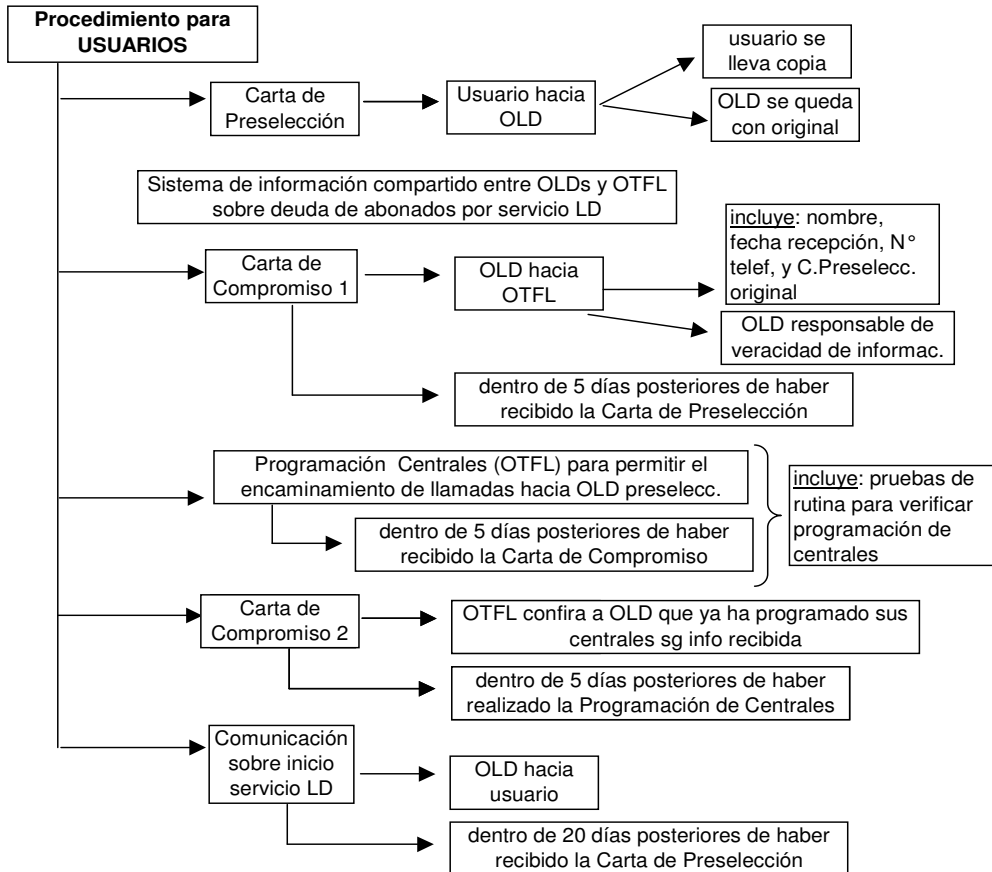
Actividad	primera elección	cambio operador
Atención al cliente		
TSC		
Atento		
Agencia		
Gestión del pedido		
Personal por hora - primera elección		
Personal por hora - cambio		
Personal por hora - movimientos		
Computadoras - primera elección		
Computadoras - Cambio operador		
Programación en sistemas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

Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.

Elaboración: OSIPTEL

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

