



# 03

## Telefónica del Perú en 2004

- 03/01 Regulación del sector y situación del mercado**

Intensa actividad regulatoria durante el año
- 03/02 Entorno económico y perspectivas**

Positivo balance económico de 2004
- 03/03 Creciendo en calidad y servicio**

La confianza del cliente es la base del liderazgo
- 03/04 Aspectos societarios**

Se deslistaron de la NYSE los ADS de Telefónica del Perú
- 03/05 Gobierno corporativo**

Mejores prácticas en materia de buen gobierno
- 03/06 Compromiso social: Fundación Telefónica**

Acciones a favor del desarrollo social
- 03/07 Análisis y comentarios a los resultados 2004**

Ingresos operativos afectados por entorno regulatorio y competitivo
- 03/08 Capital intelectual**

La importancia de nuestros colaboradores
- 03/09 Telefónica del Perú y sus accionistas**

Las acciones gozan de los mismos derechos y prerrogativas



Telefónica del Perú ha asumido la obligación de desarrollar servicios de telecomunicaciones en el país conforme a lo establecido en los contratos de concesión, la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento y demás normas complementarias.

## 03/01

## Regulación del sector y situación del mercado

La actividad regulatoria fue particularmente intensa durante 2004. Además de las diversas normas aprobadas por Osiptel y por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), se dieron dos importantes procesos: el de renovación del plazo de los contratos de concesión y el de fijación del valor del factor de productividad aplicable al período septiembre 2004-agosto 2007.

Respecto a las normas emitidas por Osiptel cabe destacar: la modificación de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, la lista enunciativa de información confidencial y la obligación de los operadores de telefonía local de proporcionar información de tráfico de larga distancia a los operadores de este servicio.

También se aprobaron normas complementarias sobre los servicios especiales con interoperabilidad y la norma que dispone que los operadores del servicio de telefonía fija presenten una oferta básica para la interconexión de operadores rurales.

Durante 2004 el MTC modificó el reglamento general de la Ley de Telecomunicaciones, introduciendo –entre otros– incentivos para el uso de tecnología inalámbrica en el ámbito rural. Asimismo, modificó y complementó la norma sobre los servicios especiales con interoperabilidad, al establecer condiciones para su uso y al extender sus alcances a los operadores móviles. Adicionalmente, estableció como obligación que los concesionarios del servicio de telefonía fija local instalen en sus redes la señalización de línea que permita a los abonados medir la duración de las llamadas. Finalmente, publicó un documento de trabajo sobre la portabilidad numérica con un primer cronograma de ocho meses de trabajo.

Por otra parte, fue aprobada la Ley N° 28295 que regula el acceso y uso compartido de la infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

En el año en reseña Telefónica del Perú atendió un total de 285 inspecciones realizadas por Osip-

tel y el MTC que buscaban verificar el cumplimiento de la normativa en materia de usuarios, atención de reclamos, interconexión, calidad del servicio, así como auditar la información presentada. A este esfuerzo se dedicó un total de 2,134 horas-hombre.

#### CONCESIONES Y AUTORIZACIONES

Telefónica del Perú ha asumido la obligación de desarrollar servicios de telecomunicaciones en el país conforme a lo establecido en los contratos de concesión, la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento y demás normas complementarias.

Con ocasión de la privatización de los servicios de telecomunicaciones en el Perú, el 13 de junio de 1994 se expidió el Decreto Supremo N° 011-94-TCC, por medio del cual se aprobaron los contratos de concesión celebrados por el Estado peruano con la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú S.A. (Entel) y la Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (CPT). Ambas entidades se fusionaron posteriormente en una sola empresa que luego pasó a denominarse Telefónica del Perú S.A.A. Los contratos de concesión suscritos en 1994 fueron objeto de modificación mediante Decreto Supremo N° 021-98-MTC, de fecha cinco de agosto de 1998, y su vigencia –originalmente establecida en 20 años– fue prorrogada por cinco años adicionales –desde 2014 hasta 2019– en el año 1999.

De conformidad con los contratos de concesión, en la normativa en diciembre de 2003, Telefónica del Perú presentó al MTC la solicitud para una segunda renovación del plazo de concesión. Luego de recibir el informe de evaluación preparado por Osiptel en junio de 2004, el MTC emitió un informe en el cual opinaba que los contratos de concesión no deberían ser renovados por los cinco años adicionales solicitados. De acuerdo con los términos contractuales, Telefónica del Perú presentó sus descargos y observaciones, principalmente con relación al contenido del mencionado informe. La empresa cuestionó que se trataba de una metodología de evaluación no

Telefónica del Perú ha asumido la obligación de desarrollar servicios de telecomunicaciones en el país conforme a lo establecido en los contratos de concesión, la Ley de Telecomunicaciones y su reglamento y demás normas complementarias.



Las principales tarifas de Telefónica del Perú están reguladas en los contratos de concesión suscritos en 1994. Hasta agosto de 2004 se realizaron 12 ajustes tarifarios trimestrales en función de un factor de productividad de -6% anual.

prevista en los contratos que subestimaba los cumplimientos alcanzados por la compañía y que, además, sobredimensionaba incidencias no relevantes.

Los contratos de concesión suscritos en 1994 otorgan a Telefónica del Perú la facultad de prestar los siguientes servicios:

- Servicio portador local, servicio de telefonía fija local, servicio portador y servicio telefónico de larga distancia nacional e internacional, servicio de teléfonos públicos, servicio de télex y servicio telegráfico en el ámbito nacional.
- Servicio portador y servicio de telefonía fija local, y servicio de teléfonos públicos en las ciudades de Lima y Callao.

Telefónica del Perú está habilitada para brindar otros servicios públicos de telecomunicaciones. Está inscrita en el registro de empresas de valor añadido para proveer servicios de consulta, facsímil en la forma de almacenamiento y retransmisión de fax, telemando, telealarma, mensajería interpersonal (correo electrónico de voz y almacenamiento y retransmisión de mensajes), almacenamiento y retransmisión de datos y servicio de conmutación de datos por paquetes (internet).

En todos estos servicios Telefónica del Perú mantiene altos niveles de calidad y tarifas acordes con la regulación y el mercado. Además, contribuye con la satisfacción de los diferentes estratos sociales del país con planes y servicios innovadores para los distintos segmentos de la población.

Por otra parte, con la apertura del mercado de las telecomunicaciones actualmente existen numerosos operadores a los que Telefónica del Perú brinda interconexión y otros servicios mayoristas.

Al 31 de diciembre de 2004 existían 65 concesiones de larga distancia, 31 concesiones en servicios de portador locales, 10 concesiones de servicios de telefonía fija local, cinco concesiones para servicios de telefonía de uso público, tres concesiones de te-

lefonía fija en áreas rurales, 199 empresas prestadoras de servicios de valor añadido y 82 empresas comercializadoras de tráfico.

#### INTERCONEXIÓN

La Resolución N° 113-2003-CD/OSIPTEL, modificatoria del Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión publicada el 18 de diciembre de 2003, establece el derecho a solicitar garantías a los operadores por los servicios prestados en el marco de la interconexión. Con esta norma, adicionalmente, se redujeron los plazos para la liquidación, facturación y pago por los servicios de interconexión, lo cual permitió a la compañía disminuir el riesgo de incobrabilidad, revirtiéndose así la tendencia de 2003, año en el que se registraron importantes deudas de los operadores.

Se estableció un nuevo procedimiento para la suspensión de la interconexión, más ágil y con menores plazos que el anterior, que permitió evitar la acumulación de deudas sin pago y sus efectos perniciosos en el mercado al facultar la suspensión del servicio a operadores que no cumplan con su obligación de pago de servicios de interconexión. Al cierre del año 2004, Telefónica del Perú tiene relaciones de interconexión con un total de 29 operadores clasificados como operadores fijos locales, de larga distancia, móviles, satelitales y de telefonía rural.

#### REGULACIÓN TARIFARIA

Las principales tarifas de Telefónica del Perú están reguladas en los contratos de concesión suscritos en 1994. Desde septiembre de 2001, las tarifas del servicio de telefonía fija local y de larga distancia se ajustan trimestralmente por canastas de servicios de acuerdo con una fórmula de tarifas tope (*price caps*) establecida sobre la base de la combinación de la inflación y de un factor de productividad. Hasta agosto de 2004 se realizaron 12 ajustes tarifarios trimestrales en función de un factor de productividad de -6% anual.



Durante el primer semestre de 2004 se realizó el proceso para la revisión del factor de productividad, cuyo nuevo valor rige desde septiembre de 2004 hasta agosto de 2007. Osiptel fijó el factor en -10.07% para los servicios de cargo por instalación, renta mensual y llamadas locales; y en -7.80% para los servicios de larga distancia nacional e internacional. Telefónica del Perú mantiene discrepancia de los valores establecidos por Osiptel debido principalmente a la inclusión de una variable no prevista denominada Excedente Económico de Operación. En opinión de Telefónica del Perú, esta variable, sumada a otros aspectos, no guarda coherencia con el régimen y genera una sobreestimación del factor de productividad. Actualmente, se encuentra en evaluación la posibilidad de recurrir a instancias internacionales para cuestionar la decisión del organismo regulador.

No obstante, y en estricto cumplimiento de la normativa, Telefónica del Perú aplicó los dos primeros ajustes trimestrales de las tarifas orientándolos al beneficio de sus usuarios, mediante la reducción de la renta mensual, en algunos planes tarifarios y el incremento de minutos incluidos (o minutos libres) en el pago fijo de los planes más económicos, entre otras acciones.

En mayo de 2004, Osiptel aprobó la aplicación trimestral de pruebas de imputación tarifaria al servicio de larga distancia nacional de Telefónica del Perú. La realización de dichas pruebas tiene por finalidad la prevención de conductas o estrategias anticompetitivas de proveedores importantes y verticalmente integrados.

Telefónica del Perú discrepa de la necesidad de aplicación de dicha norma, toda vez que el negocio de larga distancia se ha transformado en una de las actividades más dinámicas, competitivas y susceptibles de cambios tecnológicos en toda la industria de telecomunicaciones. Asimismo, discrepa del costo por imputación tarifaria o precio piso establecido por Osiptel, por lo que tras haber presentado sus observaciones solicitó la revisión del mismo.

#### SITUACIÓN DEL MERCADO

Telefónica del Perú y sus subsidiarias están posicionadas en el mercado peruano como el grupo de telecomunicaciones líder en la provisión de servicios de telefonía fija, televisión por cable, datos e internet. La consolidación de opciones prepago en telefonía y el crecimiento de las opciones de acceso a internet marcaron el desarrollo del mercado en este año.

La competencia en el negocio de telefonía local, representada por Telmex y Americatel, continuó ofreciendo el servicio con una clara estrategia de segmentación, orientada fundamentalmente al sector corporativo.

En el caso del servicio de telefonía pública, la competencia, representada principalmente por Telmex, se enfocó en ofrecer sus servicios en las zonas de alto tránsito de personas.

La competencia en el negocio de larga distancia se incrementó vía la comercialización de tarjetas prepago, sobre todo para llamadas de larga distancia internacional. Los principales competidores de larga distancia son operadores con presencia internacional, tales como Americatel, IDT y Telmex, entre otros.

Por otra parte y aunque en el mercado de televisión por cable compiten varias empresas, Telefónica del Perú mantiene el liderazgo en el ámbito nacional. Los principales competidores en Lima son Cable Express y Metrópolis.

Finalmente, en el negocio de datos e internet, Telefónica del Perú es la única empresa que ofrece una cartera integral de productos para todos los segmentos, pues la competencia continúa centrada en ofrecer accesos dedicados en nichos específicos del mercado.

En el negocio de datos e internet, Telefónica del Perú es la única empresa que ofrece una cartera integral de productos para todos los segmentos.