



FORO LATINOAMERICANO DE ENTES
REGULADORES DE TELECOMUNICACIONES

REGULATEL

Presidencia 2002-2003 Publicación Electrónica Mensual Año 2 Julio/Agosto03 Nº 11

EDITORIAL

La realización del Foro sobre Finanzas – “Desafíos y nuevos modelos para el financiamiento de la Sociedad de la Información” y de la VI Cumbre de Reguladores y Operadores REGULATEL-AHCIET, que trató de la Universalización de los servicios en un entorno de sostenibilidad sectorial, fue un gran éxito. Tuvimos la oportunidad de discutir mecanismos de recuperación del sector como clave para acelerar el desarrollo global en la región y su inserción en la Sociedad de la Información.

De igual manera, el II Encuentro de Corresponsales de REGULATEL fue un foro muy fructífero de discusión y continuidad de las actividades propuestas. Además de las discusiones referentes a nuestro Plan de Trabajo, hemos celebrado la firma de dos Convenios extremadamente importantes para nuestro Foro: uno con el Banco Mundial y otro con el Instituto para la Conectividad en las Américas. La firma de estos convenios fue un paso fundamental para la consolidación y continuidad de nuestros trabajos en la región. Planeamos, todavía, la realización de un III Encuentro de Corresponsales, en el mes de octubre, en la Ciudad de Panamá, donde se analizará el desarrollo de los trabajos y la posibilidad de presentar un documento tardío en la CMSI. Además, servirá para definir la programación final de la Cumbre con los Reguladores Europeos y el Plenario General.

Asimismo, durante el mes de septiembre, estaremos llevando a cabo los dos programas de capacitación previstos para este año: de Antigua, bajo el auspicio del IRG y de la Universidad de Brasilia, bajo el auspicio de ANATEL, con la colaboración de la Oficina Regional de la UIT para las Américas y del ICA.

La Presidencia de REGULATEL agradece inmensamente el apoyo del gobierno chileno, de la SUBTEL, por la excelente coordinación y amable hospitalidad durante la realización de nuestras reuniones en Santiago.

Agradecemos también la presencia masiva de los miembros de nuestro foro a los eventos y deseamos gran éxito y el mejor provecho a los participantes de los programas de capacitación en Guatemala y Brasil. Estoy seguro que estas serán oportunidades adicionales de punto de encuentro e intercambio de información, fortaleciendo los lazos institucionales que nos unen en beneficio del desarrollo de las telecomunicaciones en nuestra región.

Antonio Carlos Valente da Silva
Presidente REGULATEL 2002-2003

Contenido:

EDITORIAL • CONOZCAMOS A... CONATEL – Honduras • DE FONDO: “La CMR-03 – Participación de CONATEL” • NOTICIAS DE LA REGIÓN • OFERTAS DE CAPACITACIÓN • ACTIVIDAD INTERNACIONAL • DIRECTORIO 2003



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE HONDURAS

MISIÓN

“Promover el desarrollo y modernización de las telecomunicaciones en Honduras, fomentando la participación de la inversión privada en el sector, dentro de un ambiente de libre y leal competencia, velando por la protección de los derechos del usuario y la universalidad del acceso al servicio.”

CREACIÓN

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) fue creada mediante Decreto 185-95 de fecha 31 de octubre de 1995, al promulgarse la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, como un órgano asesor, coordinador y ejecutor de las políticas de telecomunicaciones fijadas por el Presidente de la República dentro de las competencias establecidas en el marco normativo que la regula. Como organismo desconcentrado funciona adscrito a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas, con independencia técnica, administrativa y presupuestaria.

ATRIBUCIONES

En Honduras, la fijación de políticas del sector corresponde al Presidente de la República, y su ejecución a CONATEL. Asimismo, CONATEL ejerce la representación del Estado en materia de telecomunicaciones ante los organismos internacionales.

Según la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, CONATEL tiene como objetivos, entre otros, establecer y mantener un sistema regulatorio que garantice la libre y leal competencia en la prestación de servicios de alta calidad al menor costo, así como el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones. Del mismo modo, CONATEL vigila que la prestación de los servicios públicos se base en los principios de equidad, neutralidad, formación de una red integrada e integral de servicios y de no-discriminación. Además, es competencia exclusiva de CONATEL la administración y control del espectro radioeléctrico, ya que su propiedad corresponde al Estado de forma inalienable e imprescriptible, así como la regulación y administración de los dominios y direcciones IP dentro del territorio nacional.

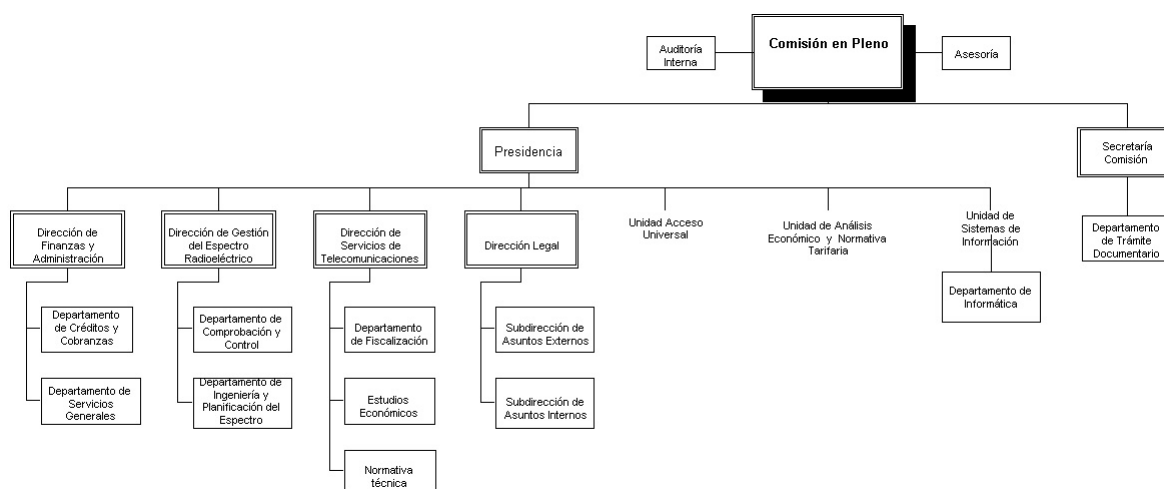
Dentro de las funciones y atribuciones de CONATEL está su intervención en la aplicación de topes a las tarifas de los servicios públicos cuando se prestan en régimen de competencia imperfecta. Este esquema tarifario busca propiciar una expansión eficiente de las redes de servicios públicos, evitar en lo posible la existencia de subsidios cruzados, mejorar la competitividad internacional, proveer las bases para una sana competencia en la prestación de servicios, evitar la discriminación entre usuarios, y promover el servicio universal.

Por otra parte, el Reglamento General de la Ley Marco detalla otras funciones y atribuciones, entre las cuales se destacan las siguientes:

1. Establecer los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios podrán ejercer sus derechos.
2. Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones internas, así como los Tratados, Convenios y Acuerdos Internacionales sobre telecomunicaciones.
3. Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones.
4. Establecer y recaudar las tasas y demás sumas que deberán pagar al Estado los operadores de los sistemas de telecomunicaciones.
5. Promover la inversión privada con el fin de desarrollar el sector de las telecomunicaciones.

COMPOSICIÓN

CONATEL para el cumplimiento de sus funciones, tiene una estructura orgánica, cuyo órgano jerárquicamente superior se denomina La Comisión, misma que está constituida de conformidad con la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.



La Comisión está integrada por tres miembros propietarios quienes constituyen el pleno de la misma. Además de los miembros propietarios, están nombrados dos miembros suplentes.

Las sesiones son dirigidas por el Presidente de la misma quien es designado como tal por el Presidente de la República entre los Comisionados propietarios. A él le corresponde representar judicial y extrajudicialmente a CONATEL.

Actualmente la Comisión está integrada por tres propietarios y un suplente:

Comisionado Presidente	Marlon Ramssés Tábora
Comisionados Propietarios	Roberto Emilio Argueta Norman Roy Hernández
Comisionado(s) Suplente(s)	Mario Martínez

FINANCIAMIENTO

El sector de telecomunicaciones de Honduras se encuentra en un proceso de apertura gradual, que culminará con la apertura total en 2005. Mediante esta estrategia, se espera que el incremento de la competencia promueva la expansión de la cobertura y mejore la calidad de los servicios de telecomunicaciones a precios razonables. Para propiciar que los servicios sean accesibles en las zonas menos favorecidas económicamente, se creará además un Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones el

cual será financiado mediante tasas a los operadores de telecomunicaciones, las que serán recaudadas por CONATEL.

Para ampliar información visitar: <http://www.conatel.gov.hn>

Fuente: CONATEL – HONDURAS

DE FONDO

LA CMR-2003 – PARTICIPACIÓN DE CONATEL

Las conferencias mundiales de radiocomunicaciones (CMR) se celebran cada dos o tres años y su labor consiste en examinar y, en caso necesario, modificar el Reglamento de Radiocomunicaciones, que es el tratado internacional por el cual se rige la utilización del espectro de frecuencias radioeléctricas y de las órbitas de los satélites geoestacionarios y no geoestacionarios. Las modificaciones se realizan sobre la base de un orden del día determinado por el Consejo de la UIT, que tiene en cuenta las recomendaciones formuladas por las conferencias mundiales de radiocomunicaciones anteriores.

Los temas generales del orden del día de las conferencias mundiales de radiocomunicaciones se determinan con una antelación de cuatro a seis años, y el Consejo de la UIT establece el orden del día final dos años antes de la conferencia con el acuerdo de la mayoría de los Estados Miembros.

De conformidad con la Constitución de la UIT, la CMR podrá:

- Revisar el Reglamento de Radiocomunicaciones y cualquiera de los Planes correspondientes de Asignación y Adjudicación de Frecuencias;
- Examinar cualquier asunto de radiocomunicaciones de carácter mundial;
- Formular instrucciones dirigidas a la Junta del Reglamento de Radiocomunicaciones y a la Oficina de Radiocomunicaciones, y revisar sus actividades;
- Determinar las Cuestiones que han de ser objeto de estudio por la Asamblea de Radiocomunicaciones y sus Comisiones de Estudio, como parte de los trabajos preparatorios para futuras Conferencias de Radiocomunicaciones.

Este año, la CMR se llevó a cabo en la ciudad de Ginebra, Suiza, del 9 de junio al 4 de julio de 2003. Honduras, a través de CONATEL participó parcialmente en dicha Conferencia (se participó en la primera, segunda y cuarta semana) como miembro estado con una delegación que contó con la debida acreditación, por lo cual fue posible a nuestro país participar en la discusiones y ser signatario de las Actas Finales de la Conferencia, las cuales contienen los resultados de la reunión en términos de revisiones y modificaciones al Reglamento de Radiocomunicaciones y demás resultados de acuerdo a las atribuciones arriba detalladas.

Los países de la CITEL llevaron unas Propuestas Interamericanas a la Conferencia (IAPs). Estas IAPs son el resultado de las distintas reuniones del antiguo CCPIII, actualmente CCPII –Radiocomunicaciones incluyendo Radiodifusión. Estas IAPs estuvieron organizadas de acuerdo a los distintos puntos del orden del día de la Conferencia. En este sentido, Honduras, al haber participado activamente en las reuniones del CCPII, tuvo una posición definida en cuanto a todas las IAPs propuestas, habiendo manifestado su apoyo a la mayoría de Propuestas que se consideraban consecuentes con las atribuciones nacionales del espectro y beneficiosas desde un punto de vista práctico y estratégico para el país.

Sin embargo, algunos países como Estados Unidos, Canadá y Brasil presentaron sus propias posiciones o propuestas unilaterales a la Conferencia sobre temas específicos de su interés. Esto ocasionó que durante la Conferencia, la CITEL organizara varias reuniones a fin de armonizar posiciones, así como analizar estrategias comunes de frente a las posiciones de otras regiones.

Como resultado de todas las discusiones llevadas a cabo durante las cuatro semanas de duración de la Conferencia sobre cada uno de los puntos del orden del día propuestos, se emitió un documento titulado "**Actas Finales de la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones Ginebra 2003**". Dicho documento fue firmado por cada miembro estado que estuviera habilitado por la UIT y que estuviera debidamente acreditado ante la

Conferencia. Honduras, por medio del delegado responsable durante la última semana de la Conferencia, Ing. Miguel Ángel Rodas, Director del Espectro Radioeléctrico, firmó las actas, realizando para ello ciertas reservas mínimas que se consideran necesarias para ciertas eventualidades, como por ejemplo, en caso que otro estado miembro no cumpla con lo estipulado en el Reglamento de Radiocomunicaciones o en el contenido de dichas actas.

La CMR-03 fue un éxito desde el punto de vista que se lograron los objetivos trazados en términos de modificaciones y correcciones al Reglamento de Radiocomunicaciones y otras tareas afines, en un ambiente de consenso mundial. La participación parcial de Honduras se considera provechosa para el país ya que se cuenta con el "know-how" a fin de tomar las medidas de planificación y atribución del espectro radioeléctrico nacional. Con base en lo anterior, la Dirección de Gestión del Espectro Radioeléctrico de CONATEL, propone que los resultados de la Conferencia contenidos en las Actas Finales, formen la base para la revisión del actual Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, para consideración de la Comisión.

Contribución: CONATEL - HONDURAS

NOTICIAS DE LA REGIÓN

SUBTEL FIRMA CONVENIO CON BRASIL Y PERÚ PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el marco de la VI Cumbre de Reguladores y Operadores de Telecomunicaciones REGULATEL / AHCINET se firmó un Memorando de Entendimiento para el desarrollo de las telecomunicaciones entre la Subsecretaría chilena del ramo y la Agencia Nacional de Telecomunicaciones, Anatel, de Brasil. Asimismo, un documento de similares características fue firmado, entre la Subtel y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, Osiptel, de Perú.

Los documentos fueron firmados por el subsecretario de Telecomunicaciones, Christian Nicolai y por Antonio Carlos Valente da Silva, Vice-Presidente de Anatel, en el caso de Brasil y por Edwin San Román, presidente de Osiptel, en el caso de Perú.

El Memorando de Entendimiento firmado con Brasil establece las siguientes áreas de interés:

- La fiscalización, incluyendo el uso del espectro radioeléctrico y la prestación de los servicios;
- Armonización, elaboración y expedición de normas y patrones que deberán ser cumplidos por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios basados en nuevas tecnologías de próxima implementación en ambos países;
- La defensa y la protección de los derechos de los usuarios;
- La planificación estratégica y la administración del uso del espectro de radiofrecuencia;
- La evaluación de aranceles y precios practicados por las prestadoras de servicio y su adhesión a las normas contractuales;
- La elaboración de propuestas de metas de universalización y de calidad de los servicios;
- Actividades de apoyo administrativo, como la administración del presupuesto, de las finanzas, de la recaudación, de la tecnología de la información, de los recursos humanos, de los recursos materiales y de la infraestructura;
- El proceso de elaboración de normas y la participación pública;
- La evaluación y estudio de los estándares de Televisión Digital;
- La evaluación sobre las redes y mecanismos para masificación del acceso en banda ancha, y sus aplicaciones, especialmente en relación con el acceso inalámbrico a Internet.

El Memorando de entendimiento firmado con Perú, plantea que la cooperación con Chile comprenderá las siguientes áreas de interés:

- La fiscalización en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;
- La armonización, elaboración y expedición de normas que deberán ser cumplidos por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios basados en nuevas tecnologías de próxima implementación en ambos países;
- Estudio de temas de libre competencia en el sector telecomunicaciones (interconexión, preselección, reglas de tráfico internacional, reventa);
- La protección de los derechos de los usuarios;
- La planificación estratégica;

- La evaluación de los precios establecidos por las prestadoras del servicio y su adhesión a las normas contractuales;
- La elaboración de propuestas de metas de universalización y de calidad de los servicios;
- Actividades de apoyo administrativo, la administración del presupuesto, de las finanzas, de la recaudación, de la tecnología de la información, de los recursos humanos, de los recursos materiales y de la infraestructura;
- La evaluación sobre las redes y mecanismos para masificación del acceso en banda ancha, y sus aplicaciones, especialmente en relación con el acceso inalámbrico a Internet.

Fuente: Asesoría de Prensa - SUBTEL

* * *

NUMERACIÓN TELEFÓNICA: LA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE AUTORIZÓ NÚMERO 8 PARA CELULARES

Tras terminar las pruebas técnicas necesarias y por solicitud de las compañías de telefonía móvil, la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile comenzó a asignar numeración que comienza con el número 8. A contar del 24 de julio, los usuarios deberán estar atentos para evitar equivocaciones, porque la estructura de numeración permitirá la existencia del 8 y del 9 como números iniciales.

De acuerdo con la normativa vigente, Subtel es el organismo técnico encargado de asignar la numeración para los servicios públicos de telefonía.

Actualmente la estructura de numeración del servicio móvil es de ocho dígitos. De acuerdo con la información entregada por la Subsecretaría, a contar del 24 de julio, si un usuario quiere llamar desde un teléfono móvil a otro móvil podrá marcar de acuerdo con el número inicial que le haya entregado la empresa proveedora del servicio:

9 XXX XXXX

8 XXX XXXX

En tanto, si quiere hacer un llamado desde un teléfono fijo a un móvil podrá marcar:

0-9XXX XXXX

0-8XXX XXXX

Este cambio permitirá un aumento en el número de combinaciones de números disponibles para asignar a los teléfonos móviles.

Fuente: Asesoría de Prensa - SUBTEL

* * *

LA RED GSM EN COSTA RICA

En Costa Rica aproximadamente están operando 650.000 líneas celulares, 400.000 TDMA y 250.000 GSM. En general se han recibido múltiples quejas por problemas de cobertura y de calidad en relación con el servicio de telefonía celular, situación que ha empeorado significativamente con la entrada en operación de la tecnología GSM. En el periódico La Nación del 13 de agosto de los corrientes, en un artículo sobre este tema se indica que los usuarios GSM se quejan de que sus aparatos no reciben señal dentro de edificios y casas, incluso en el área metropolitana de San José, por lo que algunos abonados han tenido que recurrir a peculiares métodos para entablar comunicación: sacar el teléfono por la ventana de un segundo piso, colocar el móvil encima de un horno de microondas o salir al patio en busca de señal.

En ese mismo artículo se indica que el malestar de los usuarios no es infundado pues coincide con un informe interno del ICE, del 16 de junio, en el cual se advierte sobre fallas de cobertura "dentro de casas, edificios y centros comerciales, en donde el usuario no puede hacer ni recibir llamadas". La red de 400.000 líneas GSM entró en operación el 16 de diciembre del año pasado y la instaló la empresa francesa Alcatel. El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) aplica, desde abril pasado, una multa mensual de \$18.824 a Alcatel por los problemas de señal.

El problema existente en la red GSM podría ser temporal en razón de que se está adaptando la configuración teórica de la red al comportamiento real de uso del sistema por parte de los clientes y a las

consideraciones relacionadas específicamente con el uso dentro de los inmuebles. Los técnicos consideran que cualquier diseño teórico de una red de telecomunicaciones se encuentra sujeto a un proceso de reconfiguración, reacomodo y resintonización de frecuencias.

Lo que sí es claro, es que la Autoridad Reguladora considerará un tiempo razonable, que podría ser hasta setiembre, para que se dé esta reconfiguración, reacomodo y resintonización de frecuencias y posteriormente se exigirá a través de indicadores de gestión de red, una calidad mínima de servicio al operador (ICE) para que los clientes que pagan por el servicio, lo reciban en condiciones de calidad aceptables.

Fuente: ARESEP – COSTA RICA

* * *

9 DE JULIO DIA NACIONAL DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL ECUADOR

Con motivo de conmemorarse el Día Nacional de las Telecomunicaciones en el Ecuador el 9 de julio, se realizaron varios actos alusivos a la fecha.

Así el 7 de julio se desarrollaron las primeras Jornadas de Telecomunicaciones en el Ecuador, organizadas por los organismos de control, regulación y administración de las telecomunicaciones nacionales y con el apoyo de las empresas operadoras de telefonía fija y móvil del país. Se contó con la participación de expositores nacionales e internacionales expertos en el área, que trataron temas como: nuevas tecnologías de telecomunicaciones de tercera generación, competitividad y tendencias del mercado de las telecomunicaciones, sin dejar de lado asuntos inherentes a la administración y control del sector.

Cerca de 400 personas, entre estudiantes universitarios, personas que trabajan en el sector e interesados en telecomunicaciones asistieron a estas conferencias, recibiendo al finalizar las jornadas sus correspondientes certificados de participación.

El 8 de julio se realizó una charla de actualización en telecomunicaciones para periodistas que cubren temas relacionados con el sector, acto que tuvo gran acogida por parte de los medios de comunicación nacionales.

Otro de los actos importantes en conmemoración del Día Nacional de las Telecomunicaciones en el Ecuador fue la inauguración de la Galería de Presidentes del CONATEL como un justo homenaje a las anteriores autoridades, que sin contar con el actual Presidente de esta institución, Ing. Freddy Rodríguez, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones ha contado con 5 presidentes desde 1995 año de su creación.

Los programas de celebración culminaron con la Sesión Solemne que contó con la presencia de las autoridades de gobierno y de todo el sector de telecomunicaciones.

El 9 de julio se transmitió en cadena nacional para todo el país, un vídeo sobre la historia de las telecomunicaciones en el Ecuador, de esta manera el Ecuador y el país entero celebraron un aniversario más de la primera transmisión telegráfica realizada entre Quito y Guayaquil el 9 de Julio de 1884.

Fuente: CONATEL – ECUADOR

* * *

SE INAUGURÓ CENTRO DE ATENCION AL USUARIO EN ECUADOR

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones de Ecuador inauguró el Centro especializado de Atención al Usuario.

El usuario del sector de las telecomunicaciones podrá acercarse a este centro para conocer el seguimiento de los trámites iniciados en la Secretaría o para obtener información precisa sobre telecomunicaciones.

Este Centro cuenta con infraestructura adecuada, lo que le hace altamente competitivo. Se manejan dos sistemas de información, el CRM (Customer Relationship Management) que dispone de una base de conocimientos relacionados con telecomunicaciones y el SIU (Sistema de Información al Usuario) que facilita visualizar el seguimiento de los trámites en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

La información que obtenga cada usuario del Centro está garantizada por un sistema computarizado preciso, transparente y ágil. También se dispone del servicio 1800-SNT SNT (línea gratuita) a nivel nacional que funciona las 24 horas del día, así como de dos líneas telefónicas dedicadas a este servicio en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

Fuente: CONATEL – ECUADOR

* * *

SE SUSCRIBE CONTRATO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL APOYO REGULATORIO Y LIBERALIZACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN HONDURAS

El día 04 de agosto de 2003 se suscribió el Contrato de Asistencia Técnica para el Apoyo Regulatorio y Liberalización de las Telecomunicaciones entre la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la firma Strategic Policy Research (SPR) bajo la subvención de la Agencia para el Desarrollo y Comercio de Estados Unidos (USTDA).

CONATEL estuvo representada por el Presidente de la Comisión, Marlon Ramssés Tábora y por parte de SPR firmó el Sr. Manuel Mariño, Director de Mercadeo de la referida firma.

El alcance de la Asistencia Técnica es definir el marco para el desarrollo de un plan de estratégico conducente a la apertura del mercado de telecomunicaciones, la introducción de competencia y para la reforma sectorial. Se busca establecer objetivos concretos mediante la evaluación de la situación actual del sector de telecomunicaciones en Honduras, indicando las diferentes opciones a adoptar, las implicaciones técnicas, económicas y legal/regulatorias de cada una y sus posibles riesgos y beneficios. Esto conllevará el estudio de potenciales inconsistencias en el actual régimen legal/regulatorio y la consecuente redacción de instrumentos legales que remedien tales inconsistencias o deficiencias.

Fuente: CONATEL – HONDURAS

* * *

EMITE COFETEL PLAN TÉCNICO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA CELULAR

Con el propósito de mejorar la calidad en el servicio de los teléfonos celulares y garantizar la satisfacción de los usuarios, la Comisión Federal de telecomunicaciones (Cofetel) emitió el "Plan Técnico Fundamental de Calidad de las Redes del Servicio Local Móvil", en el cual se definen las obligaciones que deberán cumplir los concesionarios de ese servicio.

El Plan de Calidad establece un esquema completo de medición, toda vez que evalúa la calidad del servicio a nivel nacional.

Los concesionarios reportarán mensualmente al órgano regulador la información relativa a los indicadores de calidad, entre ellos los relacionados con la cobertura y el comportamiento del tráfico que implica datos sobre llamadas perdidas y de saturación, así como atención al público. Esta información será verificada por el órgano regulador en cualquier momento.

Asimismo, permitirá a los usuarios disponer de información en los módulos u oficinas y páginas de Internet de cada concesionario sobre:

- El mapa de la cobertura celular con los límites donde se puede proporcionar el servicio en condiciones adecuadas.
- La descripción y los alcances de los servicios local móvil, larga distancia, usuario visitante (roaming), valor agregado y de datos.

Los concesionarios presentarán para aprobación de la Comisión un sistema eficiente de atención telefónica gratuita de consultas y para la recepción de quejas.

Además deberán cumplir con los indicadores de calidad dentro de cada una de sus áreas de cobertura garantizada y para cada tecnología de acceso que utilicen: analógica, digital, (TDMA y CDMA) y GSM. Entre los indicadores destacan:

- Porcentaje de intentos de llamadas no completadas, es decir, el número de veces que el usuario debe intentar una llamada para lograr la comunicación.
- Porcentaje de llamadas caídas, o sea, aquellas que se interrumpen sin que el usuario haya colgado.

Porcentaje de radiobases con bloqueo, se refiere a las zonas donde hay un alto índice de llamadas interrumpidas o de no acceso a la red.

Las redes de los concesionarios de telefonía móvil cuentan con sistemas de registro que permiten obtener de manera eficiente, ágil, confiable y oportuna, información para medir el desempeño y la calidad del servicio concesionado, la cual organizada conforme a las directrices de este nuevo Plan de calidad, sirve, a la vez, para que el propio concesionario pueda detectar y corregir las fallas.

En relación con la información de crecimiento y de cobertura, los concesionarios deberán proporcionar a la Cofetel el número de usuarios activos, su crecimiento, el incremento de sus radiobases, así como el porcentaje de cobertura garantizada.

El Plan de Calidad, publicado en el Diario Oficial de la Federación, establece que en caso de que el valor mensual de alguno de los indicadores de calidad no cumpla con lo establecido, el prestador del servicio deberá reportar a la Comisión las causas de la irregularidad, las acciones y el plazo para corregirla, información que la Comisión podrá verificar en cualquier momento y sancionar en caso de incumplimiento.

Una vez que la Cofetel haya verificado la validez de la información que empezará a recibir a partir de la instrumentación de este Plan, iniciará otra etapa en la que publicará en su página de Internet los informes de los concesionarios, así como los resultados de las inspecciones que practique, con el fin de establecer un mecanismo de competencia por la calidad entre los concesionarios y de información a los usuarios.

Con esta disposición, la Cofetel responde a los objetivos del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2001-2006 de establecer un mecanismo de medición de los parámetros de calidad de los servicios concesionados que se ofrecen al público.

Fuente: COFETEL– MÉXICO

* * *

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN PERU: NUEVAS CONDICIONES DE USO

Con el propósito de unificar y mejorar la normativa actual, y con ello garantizar y determinar los principales derechos y obligaciones que deben asumir tanto los usuarios como las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones en la prestación y uso de cualquiera de estos servicios (por ejemplo telefonía fija, móvil, televisión por cable e Internet); el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, hizo público a principios del mes el Proyecto de Norma sobre las nuevas Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este proyecto contó con 25 días calendario para recepción de comentarios por parte de las empresas, instituciones, asociaciones de usuario y público interesado.

Es importante destacar que esta propuesta de norma establece como un aspecto básico la información tanto con anterioridad al momento de la contratación como durante la provisión del servicio. De esta manera, se ha establecido la obligación a las empresas operadoras de informar sobre las características, condiciones del servicio, derechos del usuario al momento de la contratación. Asimismo, se han normado los conceptos susceptibles de facturación en un recibo de servicios, supuestos de suspensión del servicio, terminación del contrato, entre otros aspectos. Se han establecido disposiciones específicas para los servicios de telefonía fija, móviles, arrendamiento de circuitos y telefonía pública, así como para el uso de las tarjetas de pago.

Entre las principales disposiciones están:

- Se ratifica que los usuarios sólo pagarán por el servicio efectivamente prestado. Es decir, si por alguna razón la empresa sufre un desperfecto en su red o una avería en sus sistemas, que determine el corte o suspensión del servicio, la empresa deberá descontar de la factura del usuario o usuarios afectados, la parte proporcional del tiempo que duró la avería o desperfecto. Además, no podrán condicionar la terminación de los contratos.
- Todos los contratos entre la empresa y el usuario, independientemente del servicio que se brinde, deberán ir acompañados de un anexo que incluirá un resumen de la información relevante establecida en el contrato, como por ejemplo: penalidades, vigencia del contrato, planes tarifarios, condiciones de pago, entre otros. También se ha normado el tamaño mínimo y color de letra diferente para evitar confusiones al usuario.
- Se dispone que las empresas no podrán celebrar contratos de plazos forzosos con los usuarios por un plazo mayor a 6 meses. Esta disposición será aplicable para todos los servicios de telecomunicaciones a fin de garantizar la libre elección e impedir que se limite la competencia en estos servicios.

- Se establece el derecho del abonado a suspender temporalmente el servicio por un plazo de 6 meses, de los cuales los tres primeros meses serán otorgados de forma gratuita para los usuarios, mientras que se faculta a las empresas tomar la decisión de cobrar por los siguientes meses una tarifa por este concepto, según la normativa vigente.
- En este proyecto de norma se establece una nueva regulación para los servicios de telefonía pública y tarjetas de pago, mediante la cual se está obligando a la empresa a brindar al usuario la información necesaria y relevante para que efectúe sus llamadas. En el caso de las tarjetas de pago se establece que las empresas deberán informar al usuario el plazo mínimo de vigencia de las mismas.
- En el caso de telefonía fija, se puede destacar que:
 - Se precisa el derecho del abonado a obtener la facturación detallada de este servicio de forma gratuita, cada vez que lo solicite personalmente en las oficinas de la empresa que le provee el servicio.
 - Tendrán un pago único por el concepto de exclusión de la Guía Telefónica, a fin de evitar los pagos que se realizaban anualmente.
 - Las empresas no podrán condicionar la instalación de la primera línea del servicio a la capacidad de pago que tenga el usuario.
 - Se establece que las empresas deberán proporcionar los números telefónicos de los usuarios de otras empresas telefónicas, mediante una Guía única que incluya a todos los abonados de las diferentes empresas.

Para tener acceso al Proyecto de Norma, favor ingresar a www.osiptel.gob.pe y buscar en la parte de Marco Legal la Resolución N° 065-2003-CD/OSIPTTEL publicada el 16 de julio en el Diario Oficial El Peruano.

Fuente: Gerencia de Comunicación Corporativa y Servicio al Usuario – OSIPTTEL

* * *

OSIPTTEL + ACCESO UNIVERSAL = MODELO INTERNACIONAL

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTTEL a través de su Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel), ha recibido durante los meses de junio y julio la visita de diversas delegaciones mundiales interesadas en estudiar e implementar, en un corto plazo, los modelos desarrollados por este organismo para reducir la brecha digital en diferentes zonas rurales de nuestro país.

Las delegaciones visitantes estuvieron conformadas por los representantes de los Organismos Reguladores y Ministerios de Comunicación de los países africanos de Tanzania, Mauritania y la República del Congo, así como de funcionarios representantes de SITEL y ANATEL, Organismos Reguladores de Bolivia y Brasil, respectivamente. Estas visitas han sido fomentadas por el Banco Mundial a fin de analizar el modelo estandarizado que OSIPTTEL ha implementado para impulsar el desarrollo del acceso universal hacia las zonas rurales, en donde difícilmente las empresas proveedoras cubren la demanda.

Cabe destacar que los representantes de las delegaciones de Tanzania y el Congo estuvieron interesados en la experiencia de instalación de telefonía y cabinas implementadas en localidades del Cusco. Por su lado, la delegación de Mauritania concentró su interés en los proyectos establecidos en Lima; mientras que los representantes bolivianos y brasileros tuvieron la oportunidad de estudiar los servicios de telefonía y mono cabinas implementados en Cajamarca.

Entre las actividades de OSIPTTEL que el Banco Mundial reconoce y busca promover a los demás países del mundo se encuentran el acceso universal y el servicio universal. El primero busca implementar los servicios en telefonía o tecnologías de la información destinados a un grupo de personas mientras que el segundo dirige estos servicios a un usuario en particular.

Es éste el modelo que ha sido tomado por las delegaciones para lograr su implementación en cada una de sus realidades, para así lograr, como OSIPTTEL, proyectos exitosos que impulsan no sólo la inversión

privada a un costo bastante atractivo; sino que generan una cadena de valor que impulsa la participación de las propias autoridades locales, desarrollando las relaciones sociales con todos los miembros de la comunidad.

Acerca de Fitel:

Fitel es un fondo administrado por OSIPTEL, destinado a la provisión de acceso universal mediante el financiamiento de los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y lugares considerados de preferente interés social. Los proyectos desarrollados por OSIPTEL son licitados en Concursos Públicos Internacionales bajo el esquema de competencia por el mínimo subsidio.

Fuente: Gerencia de Comunicación Corporativa y Servicio al Usuario – OSIPTEL

OFERTAS DE CAPACITACIÓN

Institución	Curso	Lugar	Fecha
ASETA	Postgrado internacional sobre derecho y Gestión de las Telecomunicaciones	Quito - Ecuador	marzo a diciembre - 2003
IRG (European Independent Regulators Group)	Regulación - Telecomunicaciones	Antigua - Guatemala	08 al 12 de septiembre de 2003
ANATEL/Universidad de Brasilia	Actualización en Regulación de las Telecomunicaciones	Brasília - Brasil	08 de septiembre al 10 de octubre de 2003
CITEL (Y la Asociación de Ingenieros de Colombia (ACIEM) a través del Centro de Excelencia para la Región Américas de la UIT)	Interconexión de Redes (segundo nivel)	Educación a Distancia	22 septiembre al 31 octubre 2003
CITEL (Y la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Uruguay a través del Centro de Excelencia para la Región Américas de la UIT)	Planificación y Diseño de Redes Celulares Móviles	Educación a Distancia	29 de septiembre al 22 de noviembre 2003

Direcciones electrónicas de las instituciones organizadoras:

ASETA - <http://www.aseta.org>

CITEL – <http://www.citel.oas.org>

EVENTOS Y REUNIONES INTERNACIONALES



Septiembre

Lugar y fecha	Organizador	Tipo de evento y tema
Ginebra, Suiza 02 al 05 de septiembre	UIT-D http://www.itu.org	UIT-D Segunda Reunión de la Comisión de Estudio 1
Bogotá, Colombia 04 y 05 de septiembre	CRT y ACIEM aciemeducon@epm.net.co	IV Conferencia Internacional de Telecomunicaciones
Ginebra, Suiza 08 al 11 de septiembre	UIT-D http://www.itu.org	UIT-D Segunda Reunión de la Comisión de Estudio 2
Ciudad de México, México 17 al 16 de septiembre	UIT-D http://www.itu.org	Creación/desarrollo de proyectos viveros y mecanismos de financiación - CITEL
Ciudad de México, México 22 al 26 de septiembre	CITEL http://www.citel.oas.org	III Reunión del CCP I

Octubre

Lugar y fecha	Organizador	Tipo de evento y tema
Rio de Janeiro, Brasil 08 al 10 de octubre	ANATEL y UIT-D http://www.itu.org	I SEMINARIO REGIONAL SOBRE GÉNERO
San Juan, Puerto Rico 08 al 10 de octubre	AHCIET http://www.ahciet.net	XIV REUNIÓN IBEROAMERICANA TRÁFICO INTERNACIONAL
Ginebra, Suiza 12 al 18 de octubre	UIT – SG http://www.itu.org	ITU WORLD TELECOM 2003
Santo Domingo, Rep. Dominicana 15 y 16 de octubre	AHCIET http://www.ahciet.net	VII FORO DE COMUNICACIONES MÓVILES (15-16- mañana) Y CPIII COMUNICACIONES MÓVILES (16 tarde)
San Salvador, El Salvador 20 al 24 de octubre	CITEL http://www.citel.oas.org	II Reunión del CCP II
Florianópolis, Brasil 21 al 31 de octubre	UIT-T http://www.itu.org	Aspectos operacionales de la prestación de servicios, redes y calidad de funcionamiento

ELABORACIÓN, COORDINACIÓN, EDICIÓN, DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN: Asesoría Internacional- ANATEL y Secretaría Ejecutiva – REGULATEL – Brasilia - Brasil