



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO.
POSGRADO DE CIENCIAS ECONOMICAS

**PROCESO OBLIGATORIO DE PRESUSCRIPCIÓN DE LOS
OPERADORES DE TELEFONÍA FIJA, Y CONCENTRACIÓN EN
LOS MERCADOS DE LARGA DISTANCIA EN VENEZUELA 2003-
2005: CASO TELCEL C.A (MOVISTAR).**

Trabajo especial de Grado para optar por el título de Especialista en
Economía Empresarial

Autor: Zulmari José Artigas García
Tutor: Ronald Balza

Caracas, Mayo de 2006

*A mi gama de amores:
Dios, mi fuente de vida
Mi Familia, refugio infinito
A Mario, mi otra mitad
A mis amigos, por su incondicionalidad.*

AGRADECIMIENTOS

Nunca hubiese terminado esta Monografía sin la ayuda constante y el empuje incansable de mi eterno Tutor Ronald Balza Guanipa, mil gracias por sembrar en mí el interés por la investigación, por ser mi ejemplo en materia educativa y por tu amistad incondicional. También doy gracias a todo el equipo de Telcel C.A (Movistar) que colaboró conmigo en la recopilación de la información analizada, especialmente a Carlos Sanoja, quien amablemente se dedicó a verificar la veracidad de los datos aquí presentados y de los argumentos aquí expuestos.

RESUMEN

Con el inicio del Proceso de Apertura en el Sector de las Telecomunicaciones, específicamente de los servicios de Telefonía Básica en el año 2000, la legislación del sector (Ley Orgánica de Telecomunicaciones-LOTTEL), dispuso en su artículo N° 18 el establecimiento de ciertos mecanismos a fin de garantizar a los consumidores el acceso a los diferentes operadores de telecomunicaciones, interesados en prestar los servicios de larga distancia nacional e internacional. No obstante, para finales del 2005 a cinco años del inicio del proceso de apertura en estos servicios los resultados no son los esperados y muchos economistas y conocedores del sector nos preguntamos: ¿Si el nivel de concentración económica de los mercados de los servicios de LDN y LDI en Venezuela, ha disminuido considerablemente en estos últimos tres años (2003, 2004 y 2005). Asimismo es de conocimiento público que CANTV ha mantenido su dominio en estos servicios, lo cual induce la necesidad de los interesados en el sector en verificar la concentración económica de estos mercados, durante el lapso de aplicación del proceso de prescripción en Venezuela, tomando como referencia los resultados estadísticos del segundo operador con mayor participación en estos mercados (Telcel C.A -Movistar) y la experiencia de este proceso en Argentina, a fin de considerar si dada la naturaleza del proceso de prescripción, el ambiente regulatorio en el que se lanzó el proceso y la aplicación del mismo en el caso particular de Telcel. C.A (Movistar), vale la pena que el Regulador del sector de las telecomunicaciones en Venezuela (CONATEL) continúe con la aplicación obligada del proceso de prescripción a los operadores de telefonía fija.

Palabras claves: HHI, LDN, LDI, Prescripción, Concentración de Mercado.

INDICE

Página

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA FORMACIÓN DEL PROCESO DE PRESUSCRIPCIÓN EN VENEZUELA..... | 7 |
| 1.1 Marco Legal..... | 7 |
| 1.2 Implementación del Proceso de Presuscripción en Venezuela..... | 10 |
| 1.3 Experiencia en Argentina..... | 13 |
| CAPÍTULO 2: IMPLEMENTACIÓN CONCEPTUAL Y TÉCNICA DEL PROCESO DE PRESUSCRIPCIÓN | 16 |
| 2.1 Diagrama Conceptual del Proceso de Presuscripción en Venezuela..... | 16 |
| 2.2 Diagrama Técnico del Proceso de Presuscripción en Telcel C.A (Movistar)..... | 17 |
| 2.3 Estadísticas arrojadas por el Proceso de Presuscripción en Telcel C.A (Movistar) de Enero 2003 a Diciembre de 2005..... | 20 |
| CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL INDICE DE CONCENTRACIÓN ECONÓMICA (HHI) A LOS MERCADOS DE LDN Y LDI PARA LOS AÑOS 2000 Y 2005..... | 23 |
| 3.1 Definición de (HHI)..... | 23 |
| 3.2 Resultados Comparativos de la Aplicación del HHI a los servicios de LDN y LDI para los años 2003, 2004 y 2005..... | 24 |
| CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES..... | 28 |

INTRODUCCIÓN

Al iniciarse el Proceso de Apertura en el Sector de las Telecomunicaciones, específicamente de los servicios de Telefonía Básica en el año 2000, la legislación del sector (Ley Orgánica de Telecomunicaciones-LOTTEL), dispuso en su artículo N° 18 el establecimiento de ciertos mecanismos que permitieran garantizar a los operadores de telecomunicaciones, interesados en prestar los servicios de larga distancia nacional e internacional el acceso a los consumidores, con la finalidad de que estos demandantes pudiesen seleccionar, el operador que mejor satisficiera sus necesidades entre todos los presentes. La LOTTEL amplió estos mecanismos dentro del “Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica”, el cual en su sección IV estableció el Proceso extraordinario de selección del Operador de Larga Distancia Nacional (LDN) y Larga Distancia Internacional (LDI) o “Proceso de Prescripción”. En principio pareciera que este mecanismo debió ser de sumo interés para los operadores entrantes, ya que les permitía emplear una metodología atractiva y obligatoria para competir en el mercado con el operador incumbente (CANTV). No obstante, para finales del 2005, a cinco años del inicio del proceso de apertura en estos servicios los resultados no son los esperados por los operadores y muchos economistas y conocedores del sector nos preguntamos: ¿Sí el nivel de concentración económica de los mercados de los servicios de LDN y LDI en Venezuela, han disminuido considerablemente de forma comparativa en los años 2003, 2004 y 2005, con la aplicación conjunta del proceso extraordinario de Prescripción?. Para tratar de responder esta interrogante utilizamos como referencia la experiencia internacional en prescripción de Argentina y como modelo nacional la experiencia de la empresa Telcel C.A (Movistar), operador con la segunda participación de mercado más representativa de estos servicios, después de CANTV.

Para ello se analizaran ciertos datos estadísticos de la empresa nacional seleccionada como modelo, en materia de prescripción para el período comprendido entre los años 2003 y 2005 y se calcularan los Índices de Concentración Económica (HHI) de los mercados de los servicios de LDN y de LDI para el mismo período, a fin de analizar comparativamente los valores resultantes de estos años y verificando los resultados de la concentración económica en estos mercados, luego de la aplicación del proceso de prescripción empleado por Telcel C.A (Movistar), como mecanismo obligatorio de acceso a la prestación de dichos servicios.

La intención de este análisis es la de dejar en el aire la siguiente reflexión dirigida a la autoridad reguladora del sector de telecomunicaciones en Venezuela **¿Vale la pena continuar con la aplicación obligada del proceso de prescripción a los operadores de telefonía fija, dado los resultados que el mismo ha representado para el proceso de apertura tanto nacional como internacional, de los servicios de LDN y LDI, partiendo de la experiencia Argentina y de la del segundo operador con mayor participación en estos mercados?.**

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES DE LA FORMACIÓN DEL PROCESO DE PRESUSCRIPCIÓN EN VENEZUELA.

1.1. Marco Legal:

- a) En referencia a la prestación de los Servicios de larga distancia, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece en su artículo 118 lo siguiente:

“Los operadores de telecomunicaciones garantizan, en los casos, términos, condiciones y plazos que determine la Comisión Nacional de Telecomunicaciones que los contratantes de los servicios puedan seleccionar, según su conveniencia, entre los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de larga distancia nacional o internacional, cuál de ellos utilizar, sin que esta obligación desmejore la disponibilidad y calidad del servicio.”

LOTEL, 2000

- b) El 28 de Agosto del año 2000, en el marco del Proceso de apertura de las telecomunicaciones, específicamente del servicio de telefonía básica, con el propósito de atender el interés general de los operadores de telefonía, de ofrecer los servicios de larga distancia, así como de preservar el derecho que le otorga a los usuarios el artículo 118 de la LOTEL. CONATEL convocó a las empresas interesadas a conformar un Pre-Comité de Operadores a los fines de crear un foro de discusión de los aspectos relacionados con los mecanismos de acceso a los operadores de los servicios de LDN de LDI por parte de los usuarios.
- c) En fecha 2 de mayo de 2001, mediante Resolución N° 35, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.192 del 8 de mayo de 2001, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), resolvió la creación del Comité de Operadores de Servicios de Telefonía de Larga Distancia, quien en sesión ordinaria de fecha 8 de agosto de 2001, recomendó a CONATEL, la escogencia de la empresa NCS Pearson Venezuela, C.A, para que llevara a cabo las funciones de Administrador de la Base de Datos a que se refieren los artículos 47 y 48 del Reglamento de Apertura de los Servicios de Telefonía Básica.
- d) En fecha 13 de agosto de 2001, CONATEL dictó la Resolución N° 69, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.264 de fecha 20 de Agosto de 2001, mediante la cual designó a la empresa NCS Pearson Venezuela, C.A, como administrador de la base de datos y

acordó con los operadores de los servicios de larga distancia , la celebración de un contrato entre estos y el denominado administrador de la base de datos.

- e) En fecha 11 de septiembre de 2001 se firma el contrato entre los operadores y NCS Pearson, quien posteriormente solicita al Comité de Operadores la renegociación del contrato suscrito con ellos, luego de vencido el acuerdo de provisión de servicios de campaña publicitaria, conformado por un total de un millón doscientas mil (1.200.000) llamadas a los clientes de las redes de telefonía fija. Exigiendo como modificación del contrato, que los operadores contratantes les cubran los gastos y costos fijos, incluyendo la amortización del capital inicial invertido.
- f) En Abril del 2005 NCS, indica a los operadores que los **costos** de NCS Pearson Venezuela en lo que a prescripción se refiere están por el orden de Bs. 80.000.000 mensuales menos Bs. 34.000.000 que restan de las actividades cuyos costos son compartidos por otros servicios por ellos prestados; es decir por el orden de los Bs.46.000.000. Para ese momento la cuota mensual aportada por el total de operadores de Bs. 79.702.019 (recientemente ajustada) no cubría en su totalidad los costos de NCS, ello sin tomar en cuenta que: algunos operadores partícipes del convenio habían desaparecido sin pagar su porción y que algunos operadores aún no habían firmado el convenio establecido para ese momento, por lo que tampoco estaban aportando su parte, resultando con ello la recepción por parte del administrador de la base de datos de una cuota inferior a la acordada.
- g) Al no modificarse la situación, NCS Pearson gestionó ante CONATEL y el Comité de Operadores de Servicios de Telefonía de Larga Distancia, una propuesta cuyos pagos giraban en función de la participación de mercado de cada operador en telefonía fija, la cual fue aceptada a imposición prácticamente del regulador por CANTV y que modificaba las porciones aportadas por cada operador según lo establecido en el apartado económico del contrato original. Quedando el siguiente resultado, como contraprestación a ser pagada por cada operador:

TABLA 1

Cuotas Aportadas por cada operador de Telefonía Fija a NCS Pearson

| | Bolívares/mes |
|------------------------------------|----------------------|
| CANTV | 30.827.591,00 |
| Telcel C.A. | 13.243.504,00 |
| Multiphone C.A. | 7.986.529,00 |
| Entel Venezuela C.A. | 4.588.451,00 |
| LT Telecomunicaciones C.A. | 4.446.003,00 |
| Telecomunicaciones NGTV S.A. | 3.838.660,00 |
| Comunicaciones Vitcom (Veninfotel) | 3.105.423,00 |
| TotalCom Venezuela C.A. | 2.511.947,00 |

| | |
|-----------------------------|----------------------|
| Etelix C.A. | 2.321.707,00 |
| Corporacion Intercall C.A. | 2.277.396,00 |
| Convergencia Venezuela S.A. | 2.277.396,00 |
| Corporacion Telemic C.A. | 2.277.396,00 |
| | 79.702.003,00 |

Fuente: NCS Pearson Venezuela

Y los precios por transacción quedaron ajustados según la siguiente tabla:

TABLA 2

Monto a pagar a NCS Pearson por cada Transacción

| Actividad | Precio Bs./transacción |
|----------------------|-----------------------------------|
| Llamada Saliente | 6.353 |
| Llamada Entrante | 5.514 |
| Contrato < 10 Líneas | 4.770 |
| Contrato > 10 Líneas | 6.712 |

Fuente: NCS Pearson Venezuela

h) Adicionalmente, el proceso de prescripción fue lanzado al mercado simultáneamente con otras alternativas de acceso a los servicios de larga distancia como el *code access* (libre marcación)¹ y la aplicación de *calling cards*.² La primera alternativa surge como obligación regulatoria del ya citado Reglamento de Apertura (emitido por CONATEL) y la segunda surgió como una respuesta comercial de Telcel C.A (Movistar) y otros operadores del mercado, no prevista por la norma para poder ofrecer a principios del año 2001 servicios de larga distancia, a falta de la interconexión con CANTV en telefonía fija. En este sentido, CONATEL asignó a Telcel C.A (Movistar) el número no geográfico 08001414 ubicado en la plataforma tecnológica de CANTV, a fin de permitir a este operador el acceso a los servicios de larga distancia nacional e internacional, a través de una *calling card* (conocida como desde aquel momento y hasta la actualidad como Telpago).

¹ Es otro mecanismo impuesto por la regulación en materia de telecomunicaciones, que permite el acceso a los servicios de larga distancia nacional e internacional, a través de equipos terminales fijos y móviles y consiste en la selección de un operador por parte del usuario, a través de la marcación de un código (identificador del operador) precedente al número de destino al que se desea efectuar la llamada.

² Cfr. Glosario de términos.

1.2. Implementación del Proceso de Prescripción en Venezuela:

En el Artículo 49 del Reglamento de Apertura de los servicios de Telefonía Básica, se abre la posibilidad de competencia en los servicios de Larga distancia, para los operadores entrantes con respecto al incumbente, al este establecer textualmente.

“Proceso extraordinario de prescripción inicial. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones podrá, en caso de que lo considere necesario a los fines de mantener la equivalencia de oportunidades entre los operadores, dirigir un proceso extraordinario de prescripción inicial, destinado a ofrecer, en términos no discriminatorios, a los ciudadanos la posibilidad de escoger por medio de la selección previa suscripción a los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional e internacional que les prestarán dichos servicios.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones determinará, mediante resolución, los mecanismos, lapsos y condiciones bajo los cuales se llevará a cabo el proceso extraordinario de prescripción inicial”.

REGLAMENTO DE APERTURA, 2000

No obstante, la posibilidad de generar competencia en el mercado que otorgaba este artículo, dependía fundamentalmente de la forma en la que la Comisión, decidiera realizar el lanzamiento del proceso de prescripción, ya que para que todos los operadores tuvieran igualdad de oportunidades en ser escogidos, era necesario que se partiera de un día cero, en el que todos los usuarios que desearan acceder a los servicios de Larga Distancia, debieran escoger al proveedor que mas conveniente les fuera quedándose sin el servicio por un lapso determinado, mientras decidían cual operador elegir. Pero el artículo 50 del mismo Reglamento de apertura, dejó prácticamente cerrada esta posibilidad, cuando en su último párrafo estableció:

”En caso de que los usuarios no escojan a determinados operadores en este proceso, continuarán obteniendo el servicio del operador que venía prestándose al momento de la realización del proceso extraordinario de prescripción inicial”.

REGLAMENTO DE APERTURA, 2000

Este operador evidentemente para todos los casos se correspondía con CANTV, el operador incumbente³; es decir, con el monopolio natural de telefonía antes del proceso de apertura, quien por la forma en la que se aplicó la regulación del proceso, permaneció con su posición de dominio, al resultar el operador seleccionado por defecto por los usuarios que omitieron la realización del proceso. Suponemos que la buena Fe de quienes redactaron el artículo 50, se fundamentaba en el hecho de no afectar en ningún momento a los usuarios, al dejarlos por un espacio de tiempo sin el servicio de larga distancia. Lo que no anticiparon estos redactores, fue el negativo impacto a futuro de esta redacción en el proceso de apertura, convirtiéndose en una barrera para la misma en lugar de generarla tal y como pretendía su génesis normativa.

La complejidad natural del proceso de prescripción ameritaba, que para lograr la captación de atención e interés en el usuario, se lanzara al mercado acompañado de una publicidad focalizada y especializada. Durante el 2001 y el 2002, CONATEL ofreció a los operadores coordinar una campaña de publicidad conjunta entre todos los operadores de larga distancia interesados, con el objeto de informar a la colectividad sobre el significado y el alcance de la prescripción, la cual complementaría las campañas individuales que deberían adelantar los operadores de larga distancia. Esto no se llevó a cabo de forma ordenada, limitándose CONATEL a un par de encartados en la prensa nacional y a una tímida campaña vía radio, que no cumplieron con lo acordado, dejando sin cubrir las expectativas de los operadores interesados.

Todo lo anterior, desestimó la participación de los operadores entrantes, en otro de los elementos necesarios de implementación para el posible éxito en la instauración de mecanismos de acceso a los servicios dominados por el incumbente; es decir en el desarrollo de campañas publicitarias y promociones agresivas para publicitar los servicios de larga distancia a ser ofrecidos por operadores entrantes en este mercado, ya que esto cargaría mayores costos al proceso de prescripción, como consecuencia se crea un escenario poco probable para los entrantes, donde la selección natural favorecía al operador establecido (CANTV) por encima de los operadores entrantes.

Asimismo, el proceso de Prescripción fue lanzado por CONATEL, en forma conjunta con otro mecanismo de acceso obligatorio a los servicios de larga distancia como el *code access* o Libre Marcación. Asimismo, los operadores del mercado vislumbraron una alternativa de acceso comercial a los servicios de larga distancia, conocida a nivel internacional como *calling card* y comercializada por TELCEL C.A (Movistar) como la tarjeta para llamadas denominada “TELPAGO”.

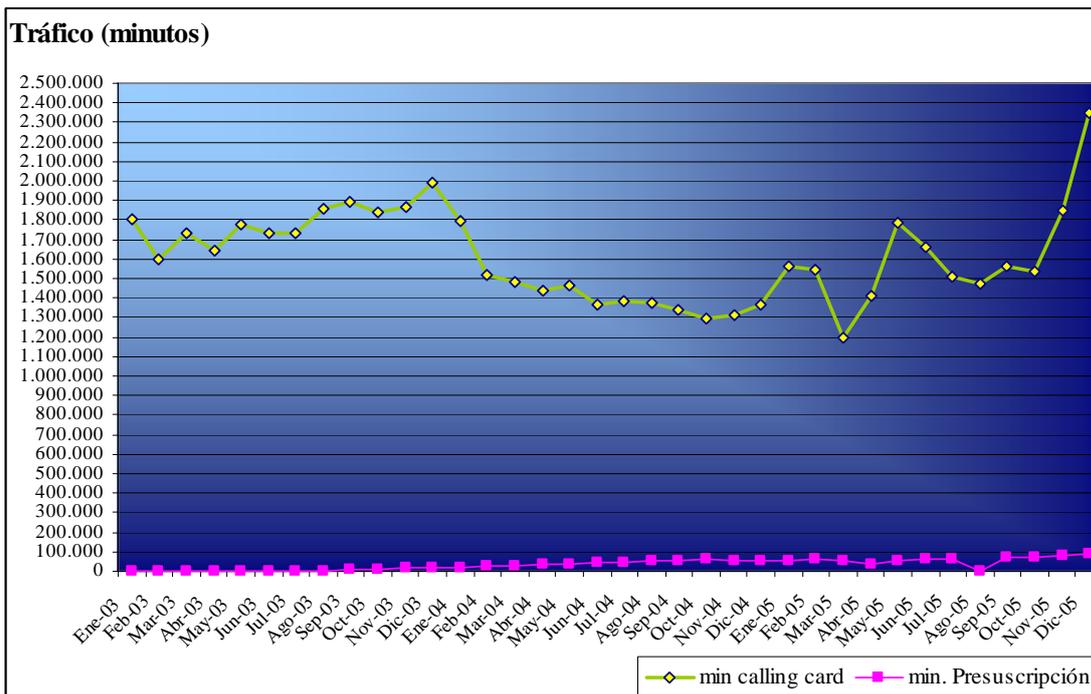
El lanzamiento simultáneo de estos mecanismos de acceso y la falta de publicidad que acompañó el lanzamiento del proceso de prescripción, disminuyeron a cero el lapso de maduración que la implementación de este tipo de proceso debe tener para ser del conocimiento de sus potenciales clientes. Anulando el lapso de protección que se le ha dado al proceso de prescripción en otros países latinoamericanos como Argentina y si bien en Venezuela la alternativa de *code access* o libre marcación no ha tenido empuje hasta la fecha actual, la *calling card* ha generado un notable incremento en el acceso a los servicios de larga distancia de una forma mucho mas acelerada y cómoda para el

³ Cfr. Glosario de Términos.

usuario final que prescripción, de modo tal que inclusive clientes presuscritos con un determinado operador de larga distancia, han seleccionado a otro operador, llamada por llamada al emplear una tarjeta *calling card* para destinos u horarios específicos, aprovechando tentadoras ofertas.

GRÁFICO 1

Tráfico Calling Card Vs Tráfico Prescripción (2003 al 2005)



Fuente: Telcel C.A (Movistar)

Todo lo anterior permite deducir que desde un punto de vista meramente teórico, la prescripción en Venezuela fue aplicada por el regulador en un escenario desventajoso, en el que la competencia de otros procesos de acceso a los servicios de larga distancia como la *calling card*, ha calado mucho más en las necesidades demandadas por el consumidor que el proceso de marcación abreviada “prescripción”, ya que el primer mecanismo, permite un acceso inmediato, en muchos casos con ofertas por minuto a ciertos destinos incomparables y sin la necesidad para el usuario de cumplir con procesos complicados y costosos de prescripción como las “Tripartitas” que se necesitan realizar entre el cliente interesado, el ABD y el operador de larga distancia, para poder concretar el analizado proceso. La complejidad natural del proceso de prescripción suma costos a los operadores de larga distancia, adicionales a los que puedan involucrar los otros mecanismos de acceso mencionados, lo cual reduce la competitividad del mismo frente a los otros mecanismos.

1.3. Experiencia en Argentina:

Desde la perspectiva internacional, el proceso de prescripción se ha llevado a cabo en diferentes. No obstante, a modo de ejemplo comparativo para este estudio consideramos el caso Argentino, por poseer características similares a las venezolanas en el tema que nos ocupa (prescripción), ya que es: un país con un proceso cronológico de apertura en el sector de las telecomunicaciones, contemporáneo con el venezolano, donde el Administrador de la base de datos (ABD) seleccionado resultó ser también NCS Pearson y donde el grupo Telefónica forma parte importante del mercado.

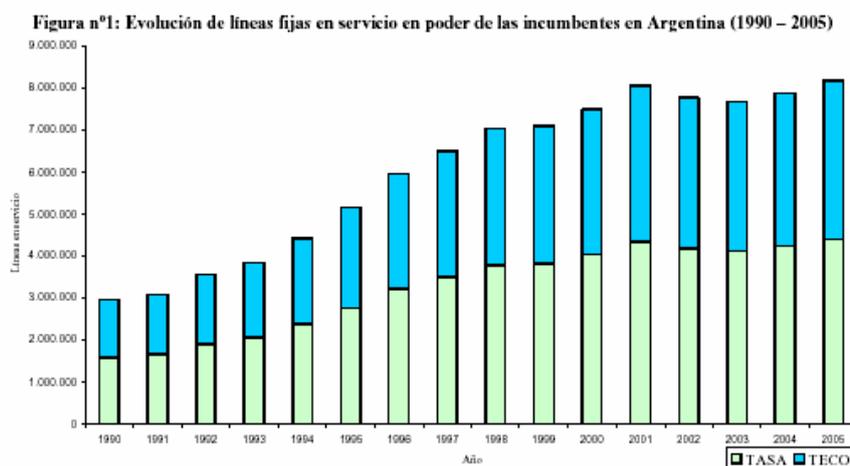
La apertura en el mercado de telefonía básica Argentina, dio inicio a partir del 8 de noviembre del año 2000 (casi al mismo tiempo que en Venezuela). A diferencia del ente regulador venezolano (CONATEL), el ente regulador de las telecomunicaciones en Argentina “La Comisión Nacional de Comunicaciones” en lo sucesivo (CNC), estableció ciertas reglas que permitieron al usuario, acceder a los servicios de larga distancia a precios menores y fomentó la sana competencia de los operadores entrantes, frente a los incumbentes. El CNC propuso la **activación del servicio de prescripción por el usuario por única vez**; es decir, estableció una fecha en la que todos los usuarios partían de cero, se quedaban sin operador de larga distancia, teniendo que elegir dentro de un lapso determinado, un operador que según sus necesidades les conviniera en precios por destino y horario. Ello permitió una competencia equitativa, entre los operadores entrantes y los dos incumbentes.⁴

Asimismo, este proceso en Argentina fue lanzado como herramienta de acceso única a los servicios de larga distancia y su monopolio (por llamarlo de alguna manera) se resguardó por un período de dos años, tiempo suficiente para que la prescripción alcanzara madurez como mecanismo de acceso a servicios de larga distancia en un proceso de apertura, por lo que después de este lapso a los operadores la regulación les obligó a implementar la libre marcación o *code access* como mecanismo de acceso.

El gráfico que se muestra a continuación indica la evolución de las líneas fijas en Argentina desde 1990 hasta el 2005, según información sustraída de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones en Argentina.

⁴ Cft. <http://www.cnc.gov.arg>.

GRÁFICO 2
Evolución líneas fijas en Argentina (1990 al 2005)



Fuente: Elaboración propia en base a información provista por la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC)

Si nos concentramos en la data mas reciente, los últimos tres años (2003, 2004 y 2005), se puede apreciar que la tasa de crecimiento de la telefonía fija se ha ido incrementando de forma decreciente. Pasando de un aproximado de 8.600.000 millones de líneas en servicio para fines de 2003, a un aproximado de 8.700.000 líneas en servicio para el 2004 y para fines de 2005 un aproximado de 8.800.000 líneas en servicio. Tal y como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 3
Porcentaje de Clientes Presuscritos en Argentina con respecto al Total de Líneas Fijas (2003-2005).

| Argentina | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Estadísticas | 2003 | 2004 | 2005 |
| líneas fijas aprox totales | 8.600.000 | 8.700.000 | 8.800.000 |
| líneas fijas aprox incumbentes | 7.800.000 | 7.900.000 | 8.000.000 |
| % líneas fijas en manos de incumbentes | 91% | 91% | 91% |
| líneas presuscritas | 1.342.835,00 | 1.443.595,00 | 1.192.043,00 |
| % clientes presuscritos/total líneas fijas en servicio | 16% | 17% | 14% |
| Fuente: Comisión Nacional de Comunicaciones y NCS Pearson Argentina | | | |

Del universo de líneas en servicio un 91% esta en manos de los dos operadores incumbentes Argentinos, TASA y TECO⁵. En cuanto al proceso de prescripción el porcentaje de clientes presuscritos a penas representa para fines de 2005 un 14% aproximadamente. Asimismo vale la pena destacar que para el 2005 Argentina posee un

⁵ Cft. <http://www.cnc.gov.arg>.

mercado de telefonía fija repartido entre 14 operadores y en tan solo dos de estos 14 se concentra el 91% del total de líneas fijas, por lo que sólo quedan en manos de los 12 operadores restantes en conjunto un 9% del total de líneas fijas.

Asimismo, el porcentaje de servicios de larga distancia ofrecido a través del proceso de prescripción, posee implícito el total de clientes que teniendo una línea fija de un operador entrante, están prescritos con el operador incumbente, para acceder a los servicios de larga distancia, por lo que los valores porcentuales reflejados en la tabla en realidad podrían sobreestimar la efectividad del proceso de prescripción, en el entendido de que la participación de mercado de los incumbentes en los servicios de larga distancia para los años 2003, 2004 y 2005, es superior al 84%, 83% y 86% respectivamente, en términos de dotación de servicios de larga distancia, al poseer los incumbentes (TASA y TECO) parte de los valores porcentuales de clientes prescritos 16%, 17% y 14%, para los años en estudio .

Si bien Argentina es modelo regulatorio que marca referencia en cuanto a la correcta aplicación por parte de su ente regulador del proceso de prescripción, el mismo por su propia naturaleza, pareciera no haber sido capaz de permitir la equidad competitiva en el mercado que buscaba el proceso de apertura. Es justo en este momento en el que vale la pena reflexionar, de que depende la ineficiencia en los resultados del proceso obtenidos en Telcel C.A (Movistar), que veremos en algunas estadísticas del capítulo 2.3 de esta monografía, son consecuencia de los errores y deficiencias generados por: 1) la naturaleza del proceso de prescripción en cuestión, 2) el entorno regulatorio bajo el cual se dio el mismo en Venezuela y/o 3) de las debilidades internas del operador TELCEL C.A (Movistar) en la aplicación y ofrecimiento de dicho proceso. Dejando en el aire la siguiente reflexión dirigida a las autoridades reguladoras del sector de telecomunicaciones en Venezuela...

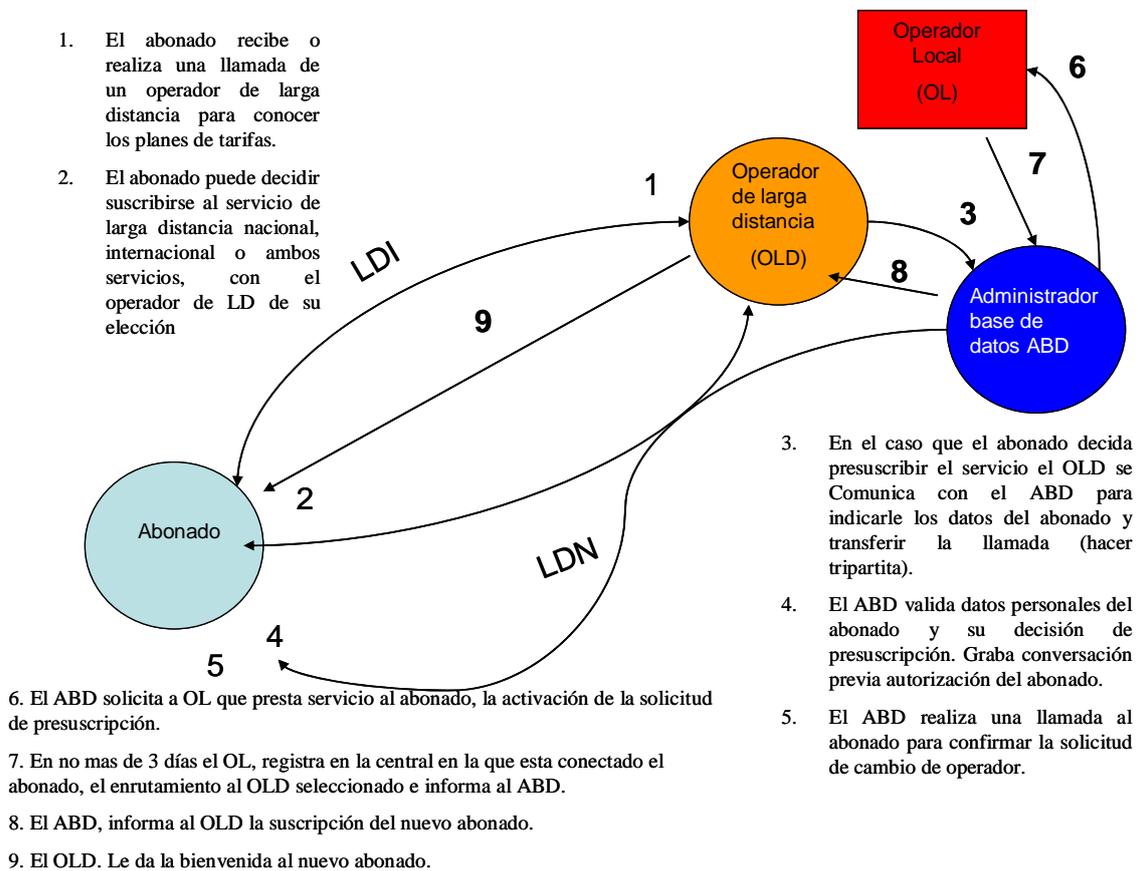
¿Es necesario continuar con la aplicación obligada del proceso de prescripción a los operadores de telefonía fija, dado el impacto que el mismo ha representado para el proceso de apertura tanto nacional como internacional ,de los servicios de LDN y LDI, partiendo de la experiencia Argentina y de la del segundo operador con mayor participación en estos mercados?.

CAPÍTULO 2:
IMPLEMENTACIÓN CONCEPTUAL Y TÉCNICA DEL PROCESO DE
PRESUSCRIPCIÓN.

2.1 Diagrama Conceptual del Proceso de Presuscripción en Venezuela:

DIAGRAMA 1

Diagrama Conceptual Proceso de Presuscripción en Venezuela

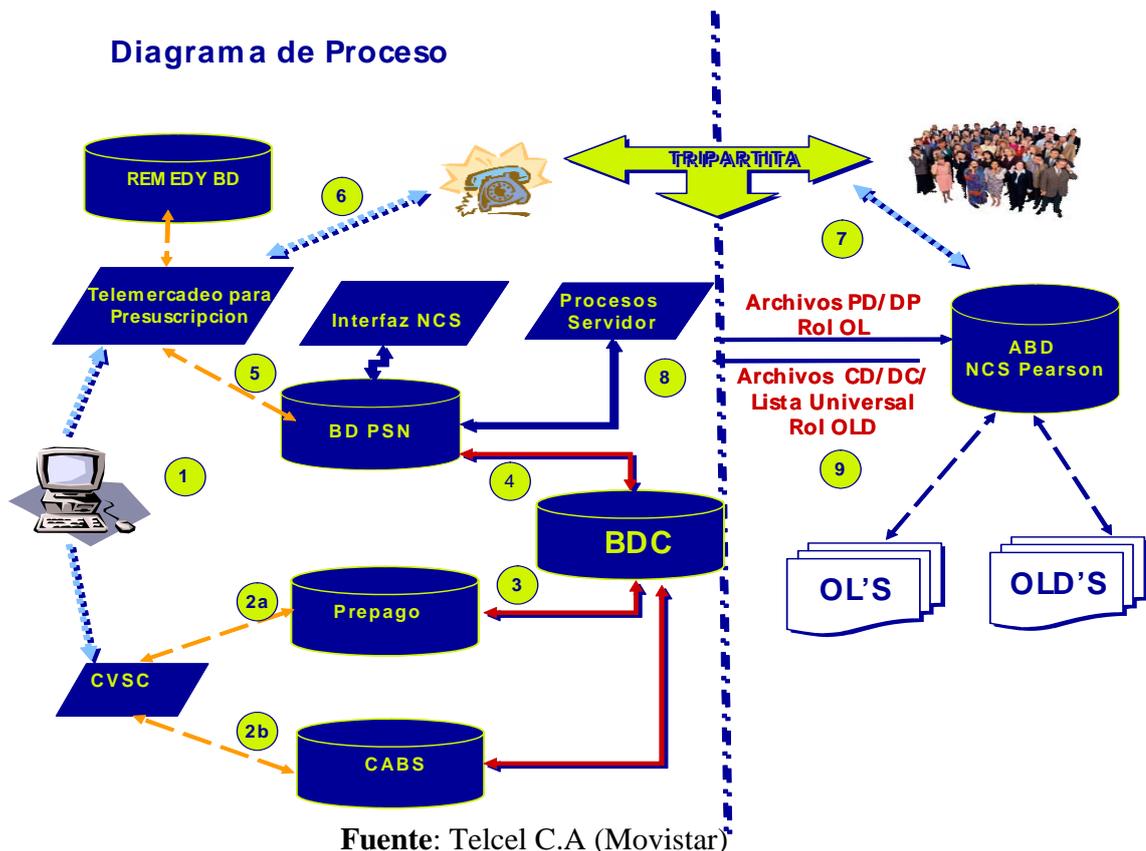


Fuente: CONATEL <http://www.conatel.gov.ve/presuscripcion%20residencial.html>.

2.2. Diagrama Técnico del Proceso de Prescripción en Telcel C.A. (Movistar):

DIAGRAMA 2

Diagrama Técnico del Proceso de Prescripción en Telcel C.A. (Movistar)



El diagrama que precede se explica siguiendo los números de los pasos que se colocaron en los círculos enumerados:

1. El proceso de prescripción comienza mucho antes para el operador de lo que el actual o potencial cliente prescribible percibe; es decir antes de lo que dentro del mundo de la prescripción en Venezuela se denomina “Tripartita” (ó conferencia sostenida entre los tres agentes involucrados en el proceso de prescripción, en este caso: Rep de Telcel C.A (Movistar), Rep de Administrador de Base de datos y el cliente), el primer paso a efectuar por cada uno de los operadores, en este caso Telcel C.A (Movistar), fue suministrar un registro o base de datos inicial, con los datos de todas las líneas fijas, para la creación de la base de datos de NCS Pearson donde se almacenan los datos de los abonados de todas las operadoras habilitadas para prestar el servicio de telefonía fija en Venezuela. Para esta primera carga cada una de las operadoras locales envió un archivo de transacciones iniciales con los datos de sus respectivos suscriptores. A partir de esta carga cada vez que un operador de larga distancia desee capturar un cliente de otro operador se deben realizar una serie de pasos previos que tienen que ver

con el diagrama técnico del proceso. Es así como cada vez que un cliente decide adquirir una nueva línea Movistar (fija o móvil), dicha adquisición queda registrada en el programa de atención al cliente de la empresa, para el caso de Telcel C.A (Movistar) Centro Virtual de Servicios al Cliente (CVSC).

2. Posteriormente según sea el medio de pago escogido por el cliente para su nueva línea móvil o fija, los datos o registros de dicho cliente se almacenan según la modalidad de pago en la base de datos de prepago (2.a) o en la base de datos de pospago denominada en el diagrama CABS (2.b).

3. Ambas bases de datos 2.a y 2.b, nutren la base general de datos de Telcel C.A (Movistar) denominada BDC o base de datos Corporativa.

4. De esta BDC es que se nutre la base de datos de prescripción ó BD PSN, tomando de la BDC sólo aquellos usuarios con líneas móviles pospago Telcel C.A (Movistar) de bajo o mediano riesgo crediticio y que a su vez poseen un teléfono fijo CANTV o ENTEL.

5. Luego de esta depuración que se hace en la BDC, para formar la BD PSN, se elabora la lista que en el *Call Center* (Oficina de Telemarketing) de Telcel C.A (Movistar) ubicado en Caracas en el edificio “El Parque” ó “Parque Canaima”, los REP’s conocen como lista de trabajo (esta debe ser actualizada diariamente por el área de TI) y funge de base diaria para que los Rep’s realicen llamadas a clientes potencialmente prescribibles.

6. El Rep de Telcel C.A (Movistar) se comunica con el cliente, le explica en que consiste el mecanismo de acceso a larga distancia “prescripción” y le pregunta finalmente si desea convertirse en un cliente de Telcel C.A (Movistar) en los servicios de larga distancia nacional, internacional o en ambos. La charla entre el Rep del *call center* en Canaima con el cliente puede durar entre 8 y 20 minutos y el cliente puede o no demostrar interés en adquirir el servicio (como ya se mencionó, en las estadísticas anteriores en el 90% de los casos el cliente no muestra interés). Si acepta prescribirse se continua con el proceso, de lo contrario el Rep, genera un caso en el sistema señalado en el diagrama con el nombre (Remedy BD), indicando que ese cliente con el número de línea (X) no quiere prescribirse con Telcel C.A (Movistar) y se cierra el caso par sacar a la línea de la lista de trabajo.

7. Cuando el cliente muestra interés por la prescripción, el Rep de Telcel C.A (Movistar) hace una conferencia telefónica con el administrador de la base de datos (ABD) NCS Pearson Venezuela, el cual al atender la llamada con el cliente aún en línea, efectuan la denominada Tripartita, la misma puede tardar unos 4 minutos en promedio adicionales al lapso entre 8 y 20 minutos ya mencionado, verificando los datos del cliente así como su situación crediticia. La aplicación que sirve de apoyo en el intercambio de archivos entre Telcel C.A (Movistar) y NCS Pearson, es el sistema denominado en el diagrama Interfaz NCS. El Rep del ABD termina su conversación con el cliente indicándole que le realizará una llamada de regreso, para verificar que efectivamente están hablando con el titular de la línea y reconfirmar su intención de prescribirse con Telcel C.A (Movistar) (en este caso). Luego de esta llamada, es que el ABD da el OK a la transacción e informa a Telcel C.A (Movistar) que puede incluir a

este cliente en su BDC, como demandante del servicio de larga distancia. Los cambios producidos en la base de datos del operador selecto en el proceso de prescripción, se registran en la base de datos del ABD (NCS) en función de las novedades producidas en los sistemas de gestión que impliquen cambios a la información intercambiada entre el operador y el ABD y así sucesivamente.

8. Por lo general este nuevo cliente demandante del servicio de larga distancia es cargado en los sistemas (CVSC) de Telcel C.A (Movistar) en un período comprendido entre 48 y 72 horas, siguientes a la aceptación total de la Tripartita, culminando así de cara al cliente el proceso de prescripción, hasta que de presentarse el caso nuevamente decida cambiarse de operador, respetando el lapso de inmovilidad de 60 días que otorga la regulación.

9. Finalmente, todos los archivos actualizados enviados por cada operador al ABD son los que este último envía cada 3 meses y que conforman las listas universales que se entregan a todos los operadores de Larga Distancia Nacional e Internacional.

Además de las transacciones de cambio de operador de larga distancia, el rol de operador local de TELCEL C.A (MOVISTAR) le obliga a mantener actualizada continuamente la información proveniente de los clientes locales a NCS Pearson, esto implica que como operador local Telcel C.A (Movistar) debe:

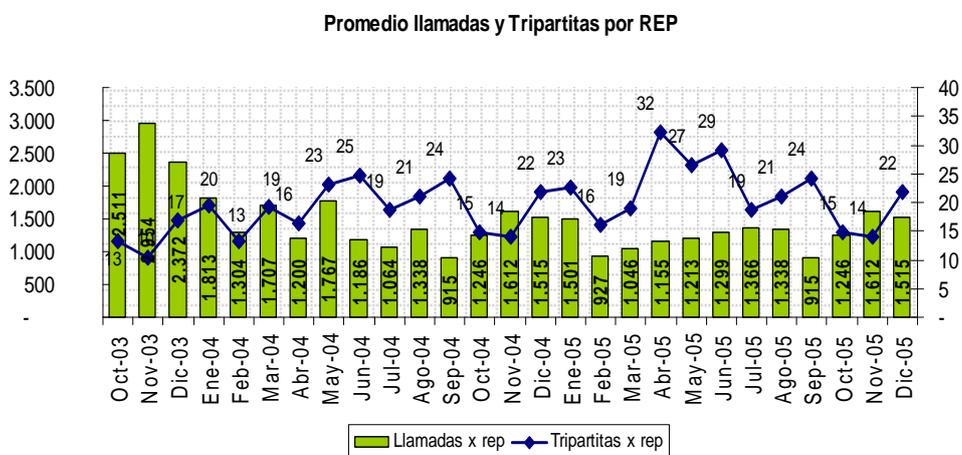
9.a. Enviar directamente las transacciones de nuevos abonados, desconexión de nuevos abonados y cualquier otro cambio de sus datos. Asimismo, debe actualizar el parámetro de morosidad tanto por los operadores locales como por los de larga distancia. Este proceso internamente es conocido como entrega de archivos diarios al ABD (NCS Pearson).

9.b. Responder a las Auditorias Semanales realizadas por el ABD.

El intercambio diario de información de cada operador con NCS, es auditado semanalmente por el ABD, para ello se utiliza la misma aplicación (máquina) que permite realizar el intercambio de información diaria y el ABD revisa las centrales que le entrega cada operador para ver si los datos diarios, divergen de forma adecuada o no, según la información que ellos manejan en sus registros. Si existe alguna divergencia el ABD emite un reporte al operador en el cual indica las centrales a revisar, el operador revisa todos los datos de esas centrales (que poseen a su vez cientos de líneas en la mayoría de los casos) a ver que error puede existir en las mismas, estos errores pueden presentarse en el nombre del titular, en el Rif, en el domicilio, en los cambios de números de líneas y modalidades de pago, bloqueos de larga distancia, desconexiones, morosidad, etc. Luego de determinados los errores el operador trata de modificarlos para que los mismos no se generen en el próximo reporte de auditoria semanal entregado por el ABD, y respondido por el operador en cuestión.

2.3. Estadísticas arrojadas por el Proceso de Prescripción en Telcel C.A (Movistar) para el período (2003 -2005).

GRAFICO 3
Llamadas Realizadas por Rep vs Tripartitas por Rep mensuales
(2003-2005)

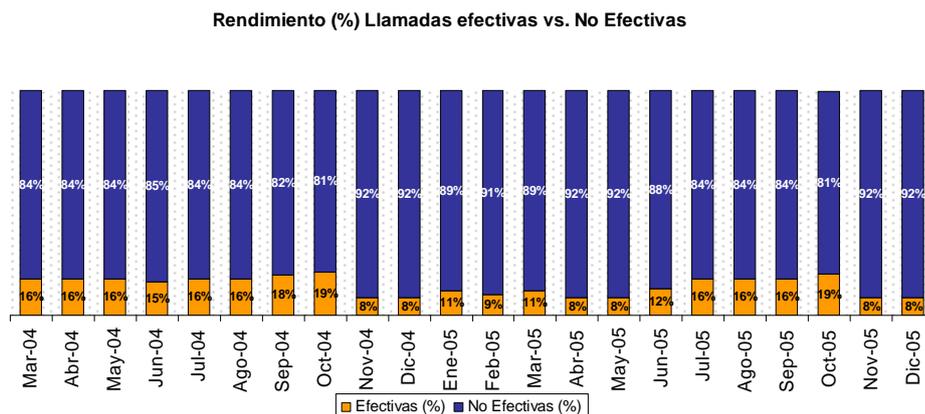


Fuente: Telcel C.A (Movistar)

En este gráfico se evidencia que en el mes de noviembre de 2003 se realizaron el mayor número de llamadas por Rep (3000) y tan solo se consiguieron 10 tripartitas para cada uno de los 10 Rep's., mientras que en septiembre de 2004 fecha en la que se realizaron menos llamadas por Rep (915) se consiguieron 24 tripartitas en promedio para cada uno de los 9 Rep's . Este tipo de divergencia se puede evidenciar en otros periodos, por ejemplo en Abril de 2005 se realizaron el mayor número de tripartitas 39 con tan solo 1115 llamadas realizadas por los 10 Rep's que estaban operativos a la fecha. Tales datos no nos permiten establecer una correlación específica entre los Reps, las llamadas y las tripartitas realizadas, pero si parece reflejarnos que al parecer han existido ciertos equipos de Rep más eficientes que otros para consolidar tripartitas. Esto se complementa con los datos reflejados en fecha junio de 2005 cuando tan solo 8 Rep's lograron en promedio establecer 29 tripartitas cada uno realizando 1299 llamadas por REP, por lo que podemos concluir que reducir el numero de Rep, no impacta necesariamente de forma desfavorable en la realización de tripartitas por Rep, siempre y cuando los que se contraten sean eficientes, considerando como eficiencia no solo al mayor numero de llamadas realizadas sino al convencimiento y entendimiento del servicio que los mismos demuestren a cada cliente.

En el siguiente gráfico se muestra el (%) de llamadas efectivas con respecto al total de llamadas realizadas y el % de llamadas que no resultaron efectivas, en relación a este mismo total.

GRAFICO 4
Llamadas Efectivas vs Llamadas no Efectivas mensuales
(2003-2005)



Fuente: Telcel C.A (Movistar)

Esto en conclusión nos permite reflejar que en promedio de los potenciales clientes prescribibles a los servicios de larga distancia de Telcel C.A. (Movistar) solo el 10% de los clientes con los que se ha establecido una tripartita manifiesta interés en el servicio, mientras que la falta de interés equivale a un 90%, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

GRAFICO 5
Porcentaje de clientes no Interesados en el proceso de Prescripción vs Interesados dentro del total de Tripartitas realizadas durante (2003-2005)



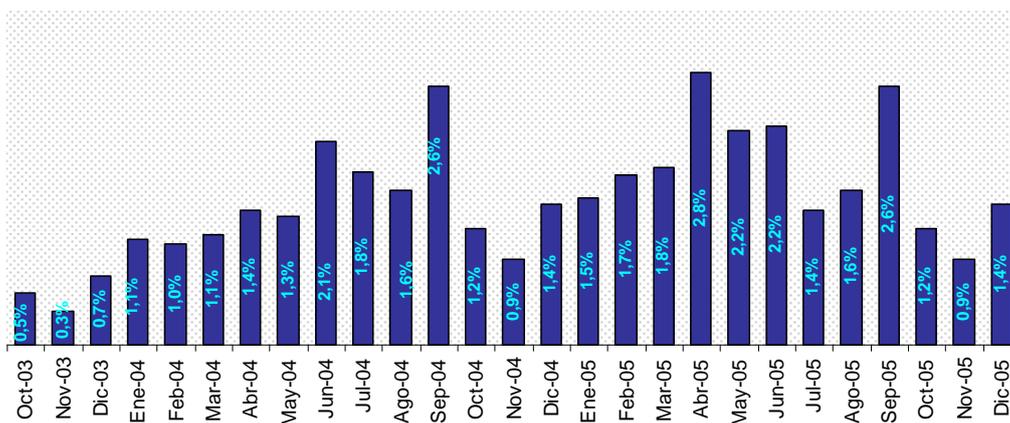
Fuente: Telcel C.A (Movistar)

Por otra parte, la unión del número de tripartitas realizadas sobre el total de llamadas efectuadas, constituye para los operadores un indicador porcentual de la eficiencia de la prescripción, como método para captar clientes que usen los servicios de larga distancia del operador incumbente. En el siguiente gráfico se ven estos resultados.

GRAFICO 6

Evolución del Indicador mensual de la Eficiencia (2003*-2005)

N° Tripartitas vs Llamadas totales (Eficiencia %)



Fuente: Movistar

Estos resultados mensuales, podemos expresarlos en promedios anuales a fin de hacer más fácil su comprensión y obtenemos el indicador de eficiencia anual para cada uno de los años estudiados, los cuales se reflejan en la siguiente tabla:

TABLA 4

Indicador anual de la eficiencia del proceso de prescripción (2003*-2005).

| | 2003 | 2004 | 2005 |
|------------------|-------|-------|-------|
| Eficiencia Total | 0,52% | 1,38% | 1,70% |

Fuente: Telcel C.A (Movistar)

* **Nota:** Incluye sólo datos del último trimestre del 2003.

Estos resultados implican que a través de este proceso en promedio menos del 3% de los clientes de larga distancia de Telcel C.A (Movistar) son obtenidos a través del mecanismo de acceso obligatorio analizado durante el período (2003-2005). Como consecuencia podría asegurarse que a la fecha la prescripción no ha sido una herramienta de acceso efectiva a los servicios de telefonía fija (larga distancia nacional e internacional), monopolizados hasta el año 2001 por CANTV y sobre los cuales aún mantiene su posición de domino, no dando pie a la competencia efectiva que buscaba el Regulador.

CAPÍTULO 3:

APLICACIÓN DEL INDICE DE CONCENTRACIÓN ECONÓMICA (HHI) A LOS MERCADOS DE LDN Y DE LDI PARA LOS AÑOS (2003-2005).

3.1. Definición de HHI:

El HHI es un índice que permite medir las concentraciones de mercado y que debe su nombre a las iniciales de sus creadores los profesores Herfindahl y Hirschmann. Este índice tiene como ventaja que permite ponderar más adecuadamente el poder de mercado de las empresas.

El citado índice HHI se calcula sumando las cuotas de mercado de las empresas previamente elevadas al cuadrado. Puede variar entre 0 y 10.000, el primero se corresponde con los resultados de un mercado en competencia perfecta y el segundo con los resultados de una estructura de mercado monopólica o completamente concentrada.

A los efectos de medir el grado de concentración de un mercado se considera:

- ❖ **No Concentrado**; si el HHI es inferior a 1000.
- ❖ **Moderadamente Concentrado** ; si el HHI esta entre 1000 y 1800.
- ❖ **Altamente Concentrado**; si el HHI es superior a 1800.

Para la evaluación de las operaciones de concentración económica se utiliza, por una parte, el HHI en los términos indicados y, por otra, además la diferencia puntual existente entre los HHI anteriores y posteriores a la operación de concentración económica, Tal y como se aprecia en la siguiente tabla:

TABLA 5
Niveles de concentración y requerimientos de análisis del HHI

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • HHI < 1000: Se considera un mercado desconcentrado. Operaciones que resultan en mercado no concentrado probablemente no tendrán efectos sobre la competencia, por lo que no requerirán mayores análisis. |
| <ul style="list-style-type: none"> • 1000 < HHI < 1800: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Variación < 100: Se considera un mercado moderadamente concentrado. Operaciones que resulten en incrementos inferiores a 100 puntos probablemente tendrán efectos negativos sobre la competencia por lo que no requerirán mayor análisis. ❖ Variación > 100: Se considera un mercado moderadamente concentrado. Operaciones que resulten superiores a 100 puntos posiblemente tengan efectos sobre la competencia, dependiendo del análisis de los puntos 2,3,4 y 5 de la metodología propuesta |
| <ul style="list-style-type: none"> • HHI > 1800: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Variación < 50: Se considera un mercado altamente concentrado. Operaciones que resulten en incrementos inferiores a 50 puntos, incluso en el caso de mercados altamente concentrados, probablemente tendrán efectos adversos en la competencia, por lo que no requerirán mayor análisis. ❖ 50 < Variación < 100: Se considera un mercado altamente concentrado. Operaciones que resulten en incrementos mayores a 50 puntos y menores a 100 puntos en mercados altamente concentrados, posiblemente tengan efectos sobre la competencia dependiendo del análisis de los puntos 2-5 de la metodología propuesta. ❖ Variación > 100: Se considera un mercado altamente concentrado. Operaciones que resulten en incrementos mayores a 100 puntos en mercados altamente concentrados, posiblemente creen o fortalezcan una posición dominante y/o faciliten su abuso. |

Fuente: Horizontal Mergers Guidelines. Federal Trade Commission - Department of Justice.

3.2. Resultados Comparativos de la aplicación del HHI (2003, 2004 y 2005):

Tal y como se mencionó en el punto anterior para poder calcular la concentración económica de un mercado, se necesita tener las cuotas de mercado de las empresas participantes, para posteriormente elevarlas al cuadrado y sumarlas.

Como lo que necesitamos medir es la concentración en los mercados de los servicios de LDN y LDI, para los años (2003-2005), necesitamos obtener las cuotas de los

operadores de telefonía fija que participan en los mercados de LDN y LDI para estos períodos⁶.

El certero valor de estas cuotas, es muy difícil de conseguir, ya que por lo general los operadores del mercado las consideran informaciones confidenciales y no las suministran, por lo que en Venezuela la forma más confiable y reciente de tener unas cuotas aproximadas basadas en un criterio razonable, ha sido tomando como certeros los valores presentados por PROCOMPETENCIA en sus opiniones de los años 2004 y 2005 sobre la adquisición de las acciones de TIM INTERNATIONAL N.V. (TIM) en la sociedad mercantil CORPORACIÓN DIGITEL, por parte de CANTV y de la empresa TELVENCO, respectivamente.

Veamos como son los resultados para los años 2003, 2004 y 2005:

Para el Servicio de LDN:

Se Tomaron como base los datos de Procompetencia, en los cuales participan principalmente ocho operadores CANTV, Telcel C.A (Movistar), Digitel, Digicel, Infonet, Veninfotel, ENTEL y Multiphone, para facilitar el análisis se colocaron los operadores CANTV, Telcel C.A (Movistar), Digitel y el resto de los operadores agrupados en una clasificación denominada otros.

TABLA 6
Cuotas de LDN 2003, 2004 y 2005

| LDN (2003, 2004 y 2005) | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Empresas | Participación 2003 (%) | Participación 2004 (%) | Participación 2005 (%) |
| Cantv | 85,00 | 85,00 | 69,63 |
| Movistar | 10,00 | 11,00 | 28,44 |
| Digitel | 2,00 | 2,00 | 0,12 |
| Otros | 3,00 | 2,00 | 1,82 |

Fuente: Procompetencia

Con los datos anteriores perfectamente podemos calcular el HHI para los años 2003, 2004 y 2005, para LDN, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 7
HHI LDN 2003, 2004 y 2005

| HHI LDN (2003, 2004 y 2005) | | | |
|------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Empresas | HHI 2003 (%) | HHI 2004 (%) | HHI 2005 (%) |
| CANTV | 7225,00 | 7.225,00 | 4848,29 |
| Telcel C.A (Movistar) | 100,00 | 121,00 | 808,55 |
| Digitel | 4,00 | 4,00 | 0,01 |
| Otros | 9,00 | 4,00 | 3,30 |
| Valor HHI | 7.338 | 7.354 | 5.660 |

Fuente: Procompetencia

⁶ Los servicios de Larga Distancia siempre se mencionan en plural, por haber sido considerados como mercados relevantes distintos en las opiniones que en mayo de 2004 y de 2005, respectivamente diera Procompetencia a CONATEL sobre el Proceso de adquisición de la sociedad mercantil Digitel, C.A .

Los valores de HHI 7.338, 7.354 y 5.660, para los años 2003, 2004 y 2005, respectivamente. Implican que el mercado de LDN en Venezuela es **Altamente Concentrado**⁷; por entrar en el rango de > a 1800. A pesar del proceso de apertura y de los mecanismos de garantía que acompañaron al mismo, a cinco años del inicio de dicho proceso aún las variaciones absolutas interanuales de concentración (2004-2003) y (2005-2004) equivalentes a 16 (incremento) y -1.694 (disminución), respectivamente. No modifican la estructura del mercado, el cual sigue siendo altamente concentrado. y es el operador incumbente (CANTV el que cuenta con mas del 80% promedio (en los tres años analizados) del mercado de los servicios de telefonía fija de larga distancia nacional.

Para el Servicio de LDI:

En el mercado de larga distancia internacional participan principalmente nueve operadores CANTV, Telcel C.A (Movistar), Digitel, Multiphone, NGTV, Totalcom, Veninfotel, ENTEL, Digicel e Infonet, , y, para facilitar el análisis se colocaron los primeros ocho operadores y Digicel e Infonet por su baja participación de mercado se agruparon en un grupo denominado otros:

:

TABLA 8
Cuotas por operador para LDI 2003, 2004 y 2005

| LDI (2003, 2004 y 2005) | | | |
|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Empresas | Participación 2003 (%) | Participación 2004 (%) | Participación 2005 (%) |
| Cantv | 53,00 | 50,00 | 38,17 |
| Movistar | 12,00 | 14,00 | 34,13 |
| Digitel | 4,00 | 4,00 | 2,12 |
| Multiphone | 8,00 | 9,00 | 13,78 |
| NGTV | 5,00 | 5,00 | 0,42 |
| Totalcom | 3,00 | 3,00 | 0,00 |
| Veninfotel | 4,00 | 4,00 | 0,31 |
| Entel | 9,00 | 9,00 | 2,44 |
| Otros | 2,00 | 2,00 | 8,63 |
| Fuente: Procompetencia | | | |

Con los datos anteriores perfectamente podemos calcular el HHI para los años 2003,2004 y 2005, para LDI, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

⁷ Crf. Tabla 5.

TABLA 9
HHI mercado LDI años 2003, 2004 y 2005

| HHI LDI (2003, 2004 y 2005) | | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Empresas | HHI 2003 (%) | HHI 2004 (%) | HHI 2005 (%) |
| Cantv | 2809,00 | 2.500,00 | 1456,76 |
| Movistar | 144,00 | 196,00 | 1164,82 |
| Digitel | 16,00 | 16,00 | 4,50 |
| Multiphone | 64,00 | 81,00 | 189,85 |
| NGTV | 25,00 | 25,00 | 0,17 |
| Totalcom | 9,00 | 9,00 | 0,00 |
| Veninfotel | 16,00 | 16,00 | 0,10 |
| Entel | 81,00 | 81,00 | 5,98 |
| Otros | 4,00 | 4,00 | 74,50 |
| Valor HHI | 3.168 | 2.928 | 2.897 |
| Fuente: Procompetencia | | | |

Los valores de HHI 3.168, 2.928 y 2.897, para los años 2003, 2004 y 2005, respectivamente. Implican que el mercado de LDI en Venezuela, si bien no se encuentra tan concentrado como el de LDN, también entra en la denominación de **Altamente Concentrado**, que indica la tabla N° 5 del HHI; por entrar en el rango de > a 1800. A pesar del proceso de apertura y de los mecanismos de garantía que acompañaron al mismo, a cinco años del inicio de dicho proceso aún las variaciones absolutas (disminuciones) interanuales de concentración (2004-2003) y (2005-2004) equivalentes a -240 y -31, respectivamente. Siendo el operador incumbente (CANTV el que cuenta con mas del 47% promedio (en los tres años analizados) del mercado de los servicios de telefonía fija de larga distancia internacional.

CAPÍTULO 4:

CONCLUSIONES

El proceso de prescripción no ha alcanzado para finales de 2005, el desarrollo esperado por los operadores, a cinco años del proceso de apertura, lo cual según este análisis puede explicarse por las siguientes razones:

- ❖ Las decisiones de tipo regulatorio tomadas por CONATEL no enfocaron adecuadamente el proceso de apertura en la telefonía fija al permitir que el operador incumbente (CANTV) resultara el operador seleccionado por defecto por los usuarios que omitieron la realización del proceso de prescripción, haciendo que la selección por defecto favoreciera al operador establecido (CANTV) por encima de los operadores entrantes.
- ❖ La falta de campañas publicitarias masivas apoyadas por el regulador y de promociones agresivas individuales realizadas por cada uno de los operadores para publicitar los servicios de larga distancia a ser ofrecidos por ellos en este mercado, trajeron como consecuencia la falta de información por el lado de la demanda (público consumidor) sobre el significado y alcance de la prescripción.
- ❖ La prescripción en Venezuela fue aplicada por el regulador en un escenario desventajoso, en el que la competencia de otros procesos de acceso a los servicios de larga distancia como la *calling card*, ha calado mucho más en las necesidades demandadas por el consumidor que el proceso de marcación abreviada “prescripción”, ya que el primer mecanismo, permite un acceso inmediato desde un Terminal fijo o móvil (al comprar la tarjeta prepagada en los miles de puntos de ventas a nivel nacional), en muchos casos con ofertas por minuto a ciertos destinos incomparables y sin la necesidad para el usuario de cumplir con procesos complicados y lentos de prescripción como las “tripartitas” que se necesitan realizar entre el cliente interesado, el ABD y el operador de larga distancia, para poder concretar el analizado proceso y que en el mejor de los casos dura un rango aproximado de tiempo que va entre los 12 y 24 minutos para su concretación.
- ❖ Si bien Argentina es modelo regulatorio que marca referencia en cuanto a la correcta aplicación por parte de su ente regulador del proceso de prescripción, el mismo por su propia naturaleza, no ha sido capaz de permitir la equidad competitiva en el mercado que buscaba el proceso de apertura, ya que para finales de 2005, Argentina posee un mercado de telefonía fija repartido entre 14 operadores y en tan solo dos de estos 14 se concentra el 91% del total de líneas fijas, por lo que sólo quedan en manos de los 12 operadores restantes en conjunto un 9% del total de líneas fijas. Asimismo, los clientes prescritos para los años 2003, 2004 y 2005, sólo han alcanzado un 16%, 17% y 14%, respectivamente. Del total de las líneas fijas en servicio de Argentina.

- ❖ Los valores del HHI para los años 2003, 2004 y 2005 en los mercados de LDN y de LDI en Venezuela, siguen manifestando la presencia de mercados Altamente Concentrado; por entrar en el rango de $>$ a 1800. Esto se debe a que a pesar del proceso de apertura y de los mecanismos de garantía que lo acompañaron, a cinco años del inicio de dicho proceso aún es el operador incumbente (CANTV) el que cuenta con más del 80% del mercado de los servicios de telefonía fija de larga distancia nacional y del 47% del mercado de larga distancia internacional. Independientemente de la disminución en la concentración en estos mercados (valores negativos, en las variaciones absolutas del HHI), aún ambos quedan según la clasificación de la tabla N° 5 como altamente concentrados, por lo que cualquier operación de concentración económica que involucre al incumbente CANTV, traerá como consecuencia un fortalecimiento de su posición de dominio que consecuentemente, podrá repercutir de forma adversa ante el resto de sus competidores.
- ❖ A cinco años de la implementación del proceso de prescripción, no se ha logrado introducir una competencia que efectivamente, capture una suficiente porción de mercado al incumbente (CANTV). Telcel C.A (Movistar) ha sido el operador que en los años 2003, 2004 y 2005, ha mantenido la segunda posición en el mercado; sin embargo la misma dista mucho de acercarse a las participaciones de CANTV en LDN y LDI. Asimismo, es importante destacar que el mayor porcentaje de la cuota de participación de mercado que para cada uno de los años en estudio consiguió Telcel, C.A (Movistar) en los servicios de LDN y de LDI, no se generó a través del proceso de prescripción, sino a través del mecanismo no obligatorio de *calling card*, tal y como se evidenció en el Gráfico 1.
- ❖ Finalmente, este análisis permite concluir que si la intención del Regulador al colocar el proceso de prescripción como mecanismo de acceso obligatorio y atractivo para los operadores entrantes al proceso de apertura, a los cinco años de dicho proceso no ha logrado su cometido (que los consumidores escojan al operador de su preferencia para demandar los servicios de LDN y de LDI, a través del proceso obligatorio de prescripción). El Regulador debería considerar seriamente, la necesidad de eliminar esta obligación que sólo incrementa innecesariamente los costos de los operadores y apoyar las otras alternativas de acceso menos costosas y mas efectivas que tiene actualmente el mercado (*calling card* y *code acces*), así como las que pudiesen formularse en el corto plazo, a fin de en un mediano plazo alcanzar la tan deseada meta de que los usuarios seleccionen al operador de LD de su preferencia, sin ningún tipo de ventajas comparativas para ninguno de los competidores de estos mercados.

GLOSARIO

- **ABD NCS Pearson:** Administrador de la Base de Datos, es un tercer ente contratado por Conatel que se encarga de hacer las tripartitas.
- **Agentes Autorizados:** son lugares de atención al cliente de terceros, en los que se realizan las siguientes operaciones de los servicios de Telcel C.A (Movistar): activación de líneas y servicios, adquisición de equipos, compras de tarjetas telpago, etc.
- **BDC:** Nombre que se le da a la Base de datos Principal de Telcel C.A (Movistar), donde se guarda la información de todos sus clientes.
- **BD PSN:** Base de datos de Prescripción.
- **CABS:** Base de datos de Telcel C.A (Movistar) donde se almacenan las informaciones de todos los clientes pospago.
- **Calling Card:** Tarjeta prepagada que se utiliza para realizar cualquier tipo de llamadas, locales, de larga distancia nacional o internacional de una forma prepagada, a través de un Terminal fijo o móvil.
- **Centros de Servicios:** Son Centros de Servicio son lugares de atención al cliente de Telcel C.A (Movistar), en los que se realizan las siguientes operaciones: activación de líneas y servicios, adquisición de equipos, realización de pagos, etc.
- **Code Access/libre marcación:** Es otro mecanismo impuesto por la regulación en materia de telecomunicaciones, que permite el acceso a los servicios de larga distancia nacional e internacional, a través de equipos terminales fijos y móviles y consiste en la selección de un operador por parte del usuario, a través de la marcación de un código (identificador del operador) precedente al número de destino al que se desea efectuar la llamada.
- **CVSC:** Programa de atención al cliente de la empresa Telcel C.A (Movistar), para el caso de Telcel C.A (Movistar), cuyas siglas significan Centro Virtual de Servicios al Cliente.
- **Incumbente:** es el Operador de ORIGEN (monopolio Natural) al cual el usuario está conectado y es el que le brinda el servicio total de telefonía local, antes del proceso de apertura. Por lo general surgen como operadores estatales que se privatizan y mantienen luego del proceso de apertura, su posición de dominio en la telefonía básica.
- **Prescripción:** Es un método para que el cliente de un servicio de telefonía fija pospago, pueda seleccionar de forma previa al operador de larga distancia de su preferencia.

- **Remedy BD:** Sistema utilizado por los Rep's u operadores de Telcel C.A (Movistar) para registrar las transacciones y casos de prescripción.
- **Rep:** Operador de telemarketing.
- **Telemarketing/call center:** personal contratado para contactar a clientes potenciales de prescripción.
- **Tripartitas:** Es la conferencia que se produce al estar en una misma llamada los tres agentes involucrados en el proceso de prescripción. Este tipo de conferencia se denomina Tripartita Entrante, cuando el operador realiza una llamada al ABD y tiene el cliente en línea para que pase por todo el proceso de verificación de datos y Tripartita Saliente, cuando no se puede contactar al ABD (fuera de su horario). El REP deja un mensaje al ABD indicando la fecha y hora para realizar la llamada al cliente.

BIBLIOGRAFIA

- Comisión Nacional De Comunicaciones. *Estadísticas e indicadores de MERCOSUR* (Diciembre 2004), <http://www.cnc.gov.arg>.
- Comisión Nacional De Comunicaciones. *Glosario e indicadores del Sector de las comunicaciones en Argentina* (Diciembre 2003), <http://www.cnc.gov.arg>.
- Comisión Nacional de Telecomunicaciones. *Indicadores del Sector*. Recuperado el 10 de abril de 2006, desde <Http://www.conatel.gov.ve>.
- Contrato de Servicios para el proceso de selección previa suscripción de los operadores de los servicios de telefonía de larga distancia nacional e internacional (11 de Septiembre de 2001).
- Federal Trade Comisión. *Horizontal Mergers Guidelines*. (Abril 1992), Estados Unidos de América.
- Laffont, J., y Tirole, J. (2000). *Competition in Telecommunications*, The MIT Press, London-England.
- Newbery, D.(2000). *Privatization, Restructuring, and regulation of network Utilities*, The MIT Press, London-England.
- Pearson (Noviembre del 2001). *Requerimientos de los clientes, proyecto de suscripción telefónica en Venezuela*, documento elaborado por el Comité de Operadores de Larga Distancia y NCS Pearson.
- Preston, R.; J y Williams, M (december 1992) Horizontal Mergers in Spatially Differentiated Noncooperative Markets, *The Journal of Industrial Economics: Volumen XL*.
- República de Argentina, Secretaria de Comunicaciones (Septiembre de 1999). *Reglamento general de prescripción del servicio de larga distancia.*, Argentina, Resolución N°1336/1999.
- Republica de Argentina, Secretaria de Comunicaciones (Octubre del 2000). *Norma aclaratoria sobre el procedimiento de prescripción reglado por la Resolución número 2724/98 y modificatorias, con la finalidad de que los licenciatarios del servicio telefónico de larga distancia (OLD) y el administrador de Base de Datos (ABD) ajusten su accionar a efectos de asegurar beneficios para el cliente y preservar la competencia*, Argentina, Resolución N° 441/2000.
- República de Argentina, Comisión Nacional de Comunicaciones (Julio del 2000). *Boletín Oficial N° 29.452*, Argentina, Resolución N° 322/2000.

- República de Venezuela, Comisión Nacional de Telecomunicaciones (12 de Junio de 2000). *Ley Orgánica de Telecomunicaciones*, Venezuela, Gaceta Oficial N° 36.970.
- República Bolivariana de Venezuela (24 de Noviembre del 2000). *Reglamento de Apertura de los servicios de Telefonía Básica*, Venezuela, Gaceta Oficial N° 37.085.
- República de Venezuela, Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Agosto de 2001). *Resolución número 69*, Venezuela, Gaceta Oficial N° 37.264.
- República de Venezuela, Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia (13 de Enero de 1992). *Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia*, Venezuela, Gaceta Oficial N° 34.880.
- Superintendencia para la Promoción y Protección de la Libre Competencia (Mayo de 2004 y de 2005), desde <http://www.procompetencia.gov.ve/Opinion%20Publica%20Cantv-Digitel.htm>.