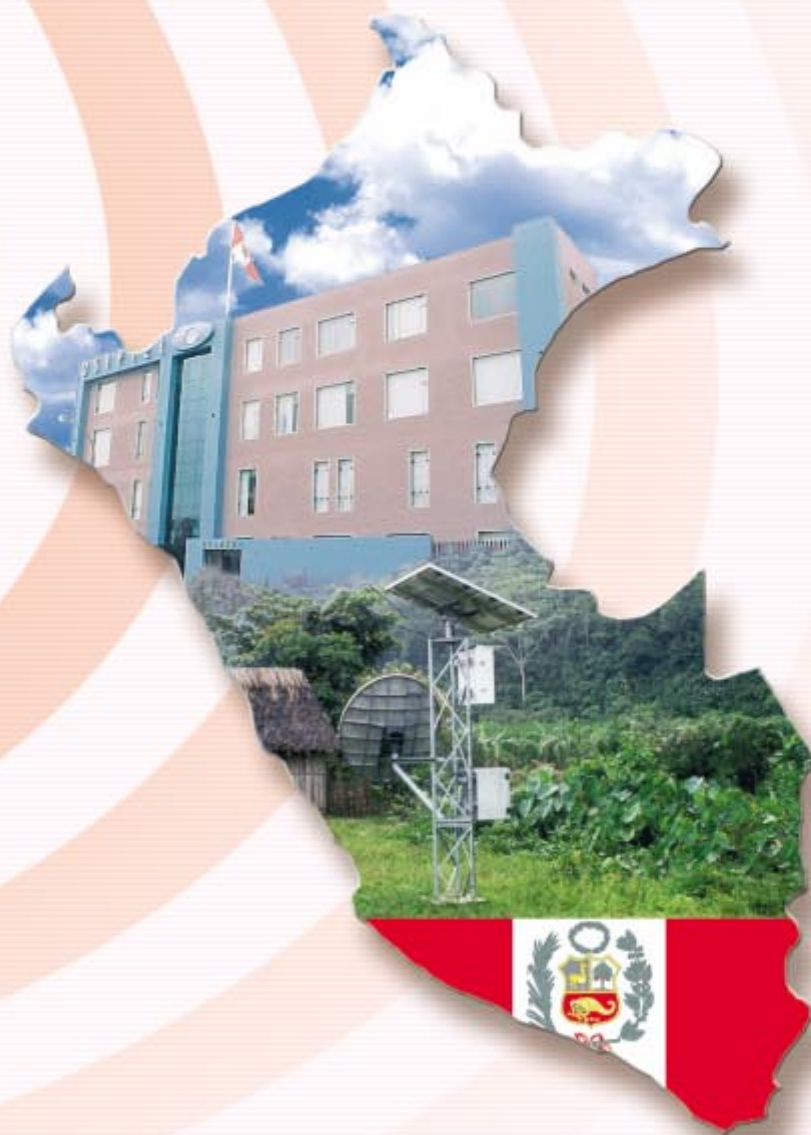


UNE RÉGLEMENTATION EFFICACE
ÉTUDE DE CAS:
LE PÉROU
2001



Union internationale des télécommunications

Une réglementation efficace

Etude de cas: Le Pérou



Union internationale des télécommunications

La présente étude de cas a été faite par Jorge Crom, directeur d'Atlantic Consulting, et Ben A. Petrazzini, conseiller, politiques générales, de l'UIT/SPU. Les auteurs de l'étude tiennent à adresser leurs sincères remerciements au personnel ainsi qu'aux fonctionnaires de l'Organisme chargé de la surveillance des investissements privés dans les télécommunications (OSIPTTEL), notamment à M. Jorge Kunigami, président d'OSIPTTEL, et M. Flavio Ausejo, coordonnateur pour les questions internationales, qui se sont consacrés à la réalisation de cette étude sans ménager leurs efforts. Nous exprimons également notre gratitude à tous les fonctionnaires ainsi qu'aux directeurs d'entreprises, aux chercheurs, aux enseignants et aux particuliers (voir l'Annexe E) qui ont contribué à la réalisation de ce travail à l'occasion d'entretiens, au cours desquels ils ont formulé des observations et des avis fort utiles et fourni des données et des renseignements. Le travail sur le terrain et les entretiens ont eu lieu à Lima (Pérou) en juin 2001.

L'objet de la présente étude de cas est d'analyser en détail les aspects liés à l'organisation, à la structure, au fonctionnement, au financement, aux responsabilités ainsi qu'à la légitimité de l'intervention sur le marché d'OSIPTTEL (Organisme chargé de la surveillance des investissements privés dans les télécommunications), l'instance de réglementation des télécommunications du Pérou. Cette étude sera utile non seulement pour les autorités de réglementation et les instances publiques, mais aussi pour tous les acteurs du secteur des télécommunications, tant au niveau national qu'au niveau international.

Les avis exprimés dans le présent document sont ceux de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'UIT, de ses Membres ou du Gouvernement péruvien.

Table des matières

	<i>Page</i>
1 Situation socio-économique et politique	1
1.1 Population et société	1
1.2 Economie	1
1.3 Politique et gouvernement.....	2
2 Secteur des télécommunications.....	2
3 Fonction réglementaire de l'Etat.....	7
4 OSIPTEL	7
4.1 Mandat et fonctions.....	8
4.2 Autonomie.....	12
4.3 Transparence	13
4.4 Organisation d'OSIPTEL	13
4.5 Les usagers et OSIPTEL	23
4.6 Surveillance et contrôle.....	24
4.7 Règlement des différends et arbitrage.....	26
4.8 Mesures coercitives et sanctions	28
4.9 Pouvoirs réglementaires particuliers	28
5 Domaines ne relevant pas de la compétence d'OSIPTEL.....	34
5.1 Concessions.....	34
5.2 Gestion du spectre des fréquences radioélectriques.....	35
6 Conclusions	36
ANNEXE A – Fonctions d'OSIPTEL.....	37
ANNEXE B – Cadre juridique des télécommunications au Pérou.....	50
ANNEXE C – Organigramme structurel du Ministère des transports, des communications, du logement et de la construction (MTC).....	56
ANNEXE D – Organigramme structurel de l'UECT	57
ANNEXE E – Liste des personnes et organisations consultées	59
ANNEXE F – Références bibliographiques.....	61

Liste des tableaux

Tableau 1 – Restructuration du secteur des télécommunications	4
Tableau 2 – Résultats obtenus	4
Tableau 3 – Croissance des services mobiles et de la largeur de bande	7
Tableau 4 – Ouverture du marché.....	12
Tableau 5 – La force réside dans la diversité.....	17
Tableau 6 – Niveau de professionnalisation du personnel d'OSIPTEL	17

Tableau 7 – Arbitrage de différends	19
Tableau 8 – Enquête d'égalité	20
Tableau 9 – Veiller au respect du code de conduite	25
Tableau 10 – Réclamations relatives aux droits des usagers	28
Tableau 11 – Infractions à la loi	29
Tableau 12 – Redevances d'interconnexion	31
Tableau 13 – Les services de télécommunication du point de vue tarifaire	32
Tableau 14 – Conséquences du projet pilote «Frontière nord»	34

Liste des figures

Graphique 1 – Beaucoup d'investissements, peu de lignes	5
Figure 1 – Organisé pour gouverner	10
Figure 2 – Organigramme d'OSIPTEL, juin 2001	14
Graphique 2 – Ressources humaines	18
Figure 3 – Organigramme d'OSIPTEL et nombre d'employés par secteur, mars 2001	19
Figure 4 – Mécanismes de règlement des différends entre entreprises et de traitement des réclamations des usagers.....	26

Liste des encadrés

Encadré 1 – Le processus de privatisation	3
Encadré 2 – Principes de l'ouverture du marché à la concurrence.....	6
Encadré 3 – Associés par la réglementation	10
Encadré 4 – Réglementer les tarifs	13
Encadré 5 – En faveur de la transparence.....	14
Encadré 6 – Mise en place de la société de l'information	21
Encadré 7 – Questions de principe.....	22
Encadré 8 – Service d'assistance et d'orientation (SAO) et service FonoAyuda	24
Encadré 9 – Les clés d'un accord réussi.....	31
Encadré 10 – Développement des infrastructures: une nécessité.....	33
Encadré 11 – Apprentissage par le biais de la téléphonie publique.....	34

OSIPTTEL

ÉTUDE DE CAS

*«Il ne suffit pas d'attendre qu'on nous donne l'indépendance, il faut la conquérir»
Jorge Kunigami, président d'OSIPTTEL¹*



1 Situation socio-économique et politique

D'une superficie de 1,28 million de km², le Pérou est situé dans la partie occidentale de l'Amérique du Sud et possède 2 414 km de côtes sur l'océan Pacifique. Il est bordé par la Bolivie, le Brésil, le Chili, la Colombie et l'Equateur. Le lac Titicaca, entre le Pérou et la Bolivie, est le plus haut lac navigable du monde. Le pays se découpe en trois grandes régions géographiques: à l'ouest, la plaine côtière, au centre, les versants enneigés de la cordillère des Andes et à l'est, les terres amazoniennes (selva). Le relief est varié, avec des terres cultivables (3% du territoire), des pâturages naturels (21% du territoire) et des forêts (66% du territoire). Le climat varie en

fonction du relief topographique: aride dans les déserts de l'ouest, tempéré et froid dans la région andine et humide et pluvieux dans la selva à l'est. En raison de cette grande diversité géographique et climatique, le Pérou est un pays riche en ressources naturelles, qu'il s'agisse des ressources minières (le sous-sol recèle d'importants gisements de cuivre, de fer, d'argent, d'or, de charbon, de phosphates, etc.), de la pêche ou du bois.

1.1 Population et société

Estimée à plus de 27 millions d'habitants (en 2000), la population péruvienne est composée d'amérindiens ou de métis (environ 45%). Près de 37% des habitants sont blancs, tandis que 15% sont issus de l'immigration africaine, japonaise ou chinoise. Malgré cette grande diversité, plus de 90% des Péruviens sont catholiques.

Avec une croissance démographique de 1,75%, le Pérou est un pays jeune: 35% des habitants ont moins de 14 ans et seuls 4% ont plus de 65 ans. L'espérance de vie est relativement élevée (70 ans), malgré une forte mortalité infantile (40,6 décès pour 1 000 naissances).

L'espagnol et le quechua sont les langues officielles, mais l'aymará est la principale langue parlée par la population locale. Onze pour cent seulement de la population serait analphabète (habitants de plus de 15 ans ne sachant ni lire ni écrire). Il existe cependant de grandes différences entre hommes et femmes, l'analphabétisme ne touchant que 5,5% des hommes de plus de 15 ans, alors que 17% des femmes ne savent ni lire ni écrire.

1.2 Economie

L'économie est dominée par le secteur des services et de l'industrie et l'agriculture n'occupe pas une place prépondérante dans la structure

économique. A la fin des années 90, les secteurs des services, de l'industrie et de l'agriculture représentaient respectivement 45%, 42% et 13% de l'activité économique nationale².

Avec un produit intérieur brut par habitant d'environ 2 500 dollars EU par an, le Pérou figure parmi les pays à revenu intermédiaire faible. La répartition des revenus est particulièrement inégale: 10% des ménages à revenus élevés se partagent 35% des revenus, tandis que 10% des ménages à faible revenu se répartissent moins de 2% des revenus. Plus de la moitié de la population vit au-dessous du seuil de pauvreté. A la fin des années 90, le taux de chômage était inférieur à 8% d'après les données officielles, mais une grande partie de la population est au chômage partiel et occupe des emplois instables et peu rémunérés dans le secteur «informel de l'économie». En 1999, le commerce extérieur a accusé un déficit de 2,5 milliards de dollars EU et la dette extérieure a atteint plus de 30 milliards de dollars EU³.

Ces dix dernières années, comme dans de nombreux autres pays de la région, le gouvernement a restructuré l'économie pour qu'elle fonctionne selon le libre jeu des forces du marché. Ce processus s'est accompagné d'une série de privatisations à grande échelle de secteurs clefs tels que l'industrie minière, l'électricité et les télécommunications. Il a conduit à un afflux massif de capitaux privés (nationaux et étrangers) et a permis de redresser l'économie nationale. Au cours de la période 1994-1997, la réforme structurelle de l'Etat et de l'économie, la maîtrise de l'inflation et la stabilité politique ont commencé à porter leurs fruits.

Entre 1998 et 1999, une série de facteurs externes, notamment les crises financières asiatique et brésilienne, et les effets du phénomène climatique «El Niño», conjugués à un grave déficit budgétaire et aux insuffisances de la reconversion du système de production, ont freiné la croissance et provoqué une crise économique qui a été lourde de conséquences sur la situation politique.

1.3 Politique et gouvernement

Le gouvernement est unitaire, représentatif et décentralisé et s'organise selon le principe de la séparation des pouvoirs (exécutif, législatif et

judiciaire). Le pouvoir exécutif est exercé par le Président de la République, assisté de deux Vice-Présidents, et le pouvoir législatif est exercé par un parlement unicaméral composé de 120 membres.

A l'issue d'une crise institutionnelle prolongée, Alejandro Toledo a été élu Président de la République le 28 juillet 2001. Conformément à son programme électoral, le nouveau gouvernement se proposait d'engager un processus dont les principaux objectifs étaient de lutter contre la pauvreté et le chômage en favorisant une croissance économique forte et soutenue à moyen terme et à long terme. Le nouveau gouvernement entend à présent lutter aussi contre l'inflation et renforcer les réserves internationales pour assurer la maîtrise des comptes externes, en encourageant les investissements et en créant des emplois productifs. L'administration du Président Toledo table sur une croissance annuelle de l'ordre de 5% pour les trois prochaines années. La lutte contre la contrebande, une politique d'austérité budgétaire et la poursuite des privatisations figurent au nombre des mesures en cours d'application. Afin de renforcer sa légitimité politique, le Président Toledo entend mettre en place, en concertation avec les autres partis politiques, une politique fondée sur l'économie de marché, tout en apportant l'assistance voulue aux couches les plus défavorisées de la société.

2 Secteur des télécommunications

Les services de télécommunication jouent un rôle toujours plus important dans l'économie nationale. Leur part dans le produit intérieur brut (PIB) est passée de 1,3% en 1994 à 3,1% en 1999. A la suite de l'ouverture à la concurrence, l'apport de ce secteur à l'économie nationale EU s'est traduit par une forte croissance de l'investissement privé, qui a atteint 3,1 milliards de dollars EU en 1999, soit 26,45% de l'investissement étranger dans le pays⁴.

Comme dans beaucoup de pays latino-américains, les services de télécommunication étaient sous contrôle de l'Etat jusqu'au début des années 90. Par la suite, le gouvernement a engagé un processus de réforme du secteur qui s'est étendu sur toute la décennie. L'une des premières mesures importantes prises par le

gouvernement a été de privatiser les entreprises publiques de télécommunication⁵. Avant de lancer le processus de privatisation, le gouvernement a créé OSIPTEL (organisme de surveillance des investissements privés dans les télécommunications), l'instance de réglementation du secteur. A la fin des années 90, le gouvernement a poursuivi la réforme du secteur en ouvrant entièrement à la concurrence le marché des télécommunications (Tableau 1).

La privatisation des télécommunications a consisté à transférer au secteur privé la Compañia Peruana de Teléfonos (CPT) et la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL Perú). Comme pour les autres opérations de privatisation, la vente des entreprises publiques de télécommunication a été planifiée, gérée et exécutée par la COPRI (Commission pour la promotion des investissements privés), organisme gouvernemental créé en 1991 pour planifier et mettre en œuvre un programme de privatisations à grande échelle (Encadré 1). En février 1994, 35% des actifs d'ENTEL Perú et environ 20% des parts que détenait l'Etat dans le capital de la CPT ont été mis en vente et la souscription au capital de la CPT a atteint 35% des actions. Un consortium dirigé par Telefónica Internacional de España (filiale de Telefónica de España, rebaptisée par la suite Telefónica de Pérou) s'est porté acquéreur de la nouvelle société et a racheté les deux entreprises publiques pour 2,002 milliards de dollars EU, montant nettement supérieur au prix fixé initialement (546 millions de dollars EU).⁶

La privatisation était assortie d'un certain nombre de droits et obligations pour l'opérateur bénéficiaire. Une période d'exclusivité de cinq ans lui a été octroyée pour la fourniture de services locaux et de services longue distance nationaux et internationaux. Une licence d'une durée de 20 ans, renouvelable tous les cinq ans, a également été accordée à l'opérateur et un rééquilibrage progressif des tarifs a été autorisé. En contrepartie, il a été demandé à l'opérateur d'atteindre divers objectifs, dont un engagement d'investissements d'au moins 1 milliard de dollars EU.

Au moment de la privatisation, le secteur des télécommunications était relativement peu développé. La télédensité atteignait à peine 2,9% et les perspectives de croissance à court terme n'étaient guère encourageantes: une connexion coûtait en effet 1 500 dollars EU et l'installation d'une ligne pouvait prendre jusqu'à neuf ans.

La privatisation du secteur des télécommunications a conduit à un afflux de capitaux qui ont entraîné une forte augmentation des investissements entre 1994 et 1996 (Graphique 1). Les investissements destinés aux infrastructures, qui se sont accompagnés de méthodes de gestion novatrices, ont accéléré le développement de nouveaux services et permis une nette amélioration des services existants. Ainsi, le nombre de lignes est passé de 670 000 en 1993 à 2 009 549 en juin 2001 et les délais nécessaires à l'installation de nouvelles lignes ont été ramenés de 118 mois en 1993 à 15 jours en juin 1998.

Encadré 1: Le processus de privatisation

Structure et fonctions de la Commission chargée d'encourager les investissements privés (COPRI).

La Commission chargée d'encourager les investissements privés (COPRI) a été créée en 1991 et ses premiers membres ont été nommés fin novembre 1991. Les premières opérations de privatisation ont eu lieu en février 1992 et les premiers contrats de concession ont été octroyés fin 1997. La COPRI est une commission multisectorielle qui a pour mission de conduire le processus et qui dispose des pleins pouvoirs juridiques pour procéder au transfert d'intérêts de l'Etat à des entreprises ou à la cession d'actifs. Avant le 28 juin 2001, date du dernier changement de gouvernement, le Directoire comprenait le Ministre de l'économie et des finances, qui assumait les fonctions de Président, le Président du Conseil des Ministres, le Ministre des transports, des communications, du logement et de la construction et le Ministre de l'énergie et des industries minières. La Direction exécutive (DE) est responsable de la gestion et de la coordination du programme. Les Comités spéciaux (CE) gèrent les différents processus de privatisation et les projets de concessions relevant de leur compétence. Leurs membres sont des cadres choisis en fonction de leurs compétences professionnelles et de leur expérience au sein de leur entreprise. Chaque Comité organise et établit un plan de privatisation et de concession pour l'entreprise qui relève de sa responsabilité pour les projets de concession considérés et peut faire appel, s'il le juge nécessaire, aux services de vérificateurs, de consultants techniques, financiers et juridiques et de banques d'affaires.

Le nombre de dérangements pour 100 lignes a fortement diminué et le taux de numérisation du réseau a atteint 96% en juin 2001 (voir le Tableau 2). En dépit de toutes ces améliorations,

le taux de télédensité du Pérou reste relativement bas par rapport à celui de certains pays voisins (voir le Graphique 1, figure de droite).

Tableau 1 – Restructuration du secteur des télécommunications

Historique de la restructuration du secteur des télécommunications, 1991-2000

	Principaux faits survenus
1991	Adoption de la Loi sur les télécommunications, qui autorise le secteur privé à investir dans les télécommunications et instaure l'ouverture à la concurrence. Décret législatif N° 702 du 7 novembre 1991. Création d'OSIPTEL
1992	Création du Ministère des transports, des communications, du logement et de la construction (MTC) – Décret législatif N° 25862 du 6 novembre 1992, par lequel OSIPTEL devient un organisme public décentralisé du sous-secteur des communications.
1993	Texte unique codifié de la Loi sur les télécommunications, Décret suprême N° 013-93-TCC du 6 mai 1993, qui énonce les principes fondamentaux régissant la modernisation et le développement du secteur. Création et fonctionnement de l'organisme de surveillance des investissements privés dans le secteur des télécommunications (OSIPTEL) (en juillet 1993).
1994	Loi sur le développement constitutionnel et l'abandon progressif du monopole des services publics de télécommunication. Loi N° 26285 du 12 janvier 1994. Règlement général de la Loi sur les télécommunications. Décret suprême N° 06-94-TCC du 18 février 1994 et modifications connexes. Privatisation des entreprises de télécommunication CPT S.A. et ENTEL PERÚ S.A. Octroi de contrats de concession à Telefónica del Perú. Contrats approuvés en vertu du Décret suprême N° 11-94-TC du 13 mai 1994.
1995	Fusion de CPT-ENTEL pour former Telefónica del Perú (janvier 1995).
1996	Vente des parts que détenait encore l'Etat dans le capital de Telefónica del Perú dans le cadre d'un programme de participation du public (260 000 actionnaires) et à la Bourse des valeurs de New York.
1997	L'opérateur stratégique BellSouth rachète 58% des actions de Tele 2000. Création de l'Unité chargée d'octroyer les concessions de télécommunication. Décret suprême N° 007-97-MTC du 7 mars 1997.
1998	Fin de la période de concurrence limitée pour Telefónica del Perú (ouverture totale du marché le 1er août 1998). Conditions d'ouverture du marché des télécommunications. Décret suprême N°020-98-MTC du 4 août 1998.
1999	Texte portant modification du Règlement général relatif à la Loi sur les télécommunications approuvé en vertu du Décret suprême N° 002-99-MTC du 21 janvier 1999, en vue d'harmoniser les règles en vigueur et les conditions d'ouverture à la concurrence. Dans le cadre de l'ouverture du marché, les premières concessions ont été accordées au prestataire de services support longue distance nationaux et internationaux et la première concession a été octroyée pour l'exploitation de la téléphonie fixe locale.
2000	Le 31 décembre 2000, 48 nouvelles concessions ont été octroyées pour l'exploitation de services supports longue distance et 5 nouvelles concessions ont été accordées pour l'exploitation de la téléphonie fixe locale. Conformément à la Décision suprême 121-2000-MTC, il a été créé une Commission technique des télécommunications chargée de suivre l'application des principes et politiques décrits dans les «Conditions d'ouverture du marché des télécommunications au Pérou» approuvées en vertu du Décret suprême 020-98-MTC. La Commission devra analyser l'incidence des mesures adoptées et proposer éventuellement des modifications de la législation ainsi que des recommandations visant à renforcer le marché du service téléphonique fixe et des services supports longue distance nationaux et internationaux.
2001	Décret suprême N° 018-2001-MTC – Approbation du règlement relatif à l'organisation et aux fonctions du Ministère des transports, des communications, du logement et de la construction, publié le 20 mai 2001.

Source: MTC, OSIPTEL.

Tableau 2 – Résultats obtenus

	1993	08-1998	06-2001
Nombre de lignes fixes installées	670 400	1 959 000	2 009 549
Délais d'installation d'une ligne fixe	118 mois	45 jours	15 jours
Taxes de raccordement	1 500 dollars EU	170 dollars EU	160 dollars EU
Nombre de lignes fixes pour 100 habitants	2,7	6,2	6,6
Nombre de localités équipées de téléphones	1 450	3 000	3 260
Nombre de publiphones	8 000	47 040	82 619*
Taux de numérisation du réseau	33%	89%	96%
Fibres optiques	200 km	3 000	414 050**
Nombre d'emplois directs ou indirects créés dans le secteur	13 000	non communiqué	34 000

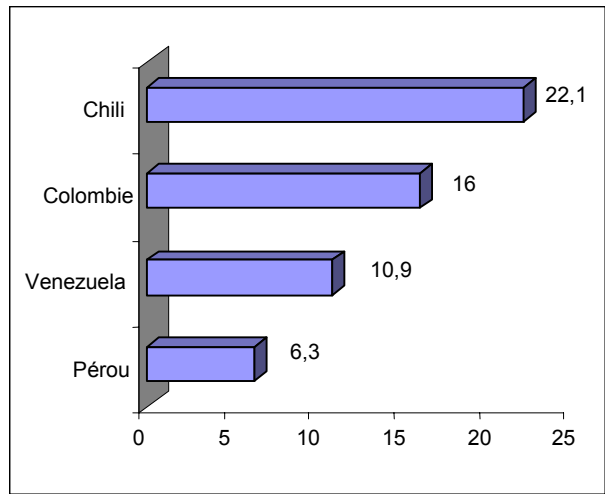
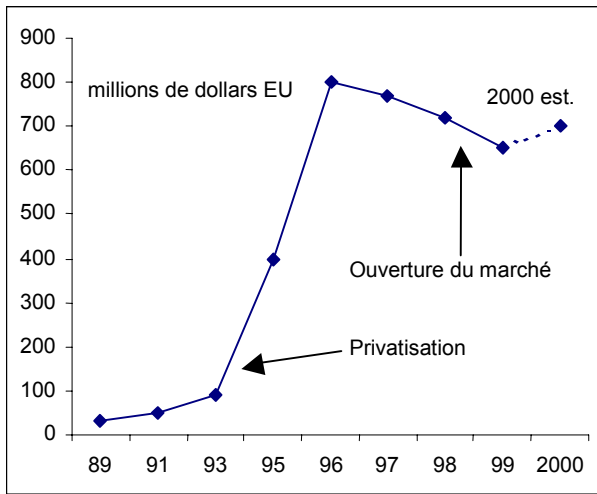
* Ces chiffres correspondent au nombre de publiphones installés par Telefónica del Perú et BellSouth Perú.

** Ces chiffres correspondent au nombre de fibres optiques mises en place par Telefónica del Perú, BellSouth Perú et AT&T Perú.

Source: OSIPTEL.

Graphique 1 – Beaucoup d'investissements, peu de lignes

Evolution des investissements dans le secteur des télécommunications, 1989-2000 et nombre de lignes fixes pour 100 habitants dans divers pays latino-américains, 2000



Source: OSIPTEL et UIT

L'un des indicateurs les plus importants de la réforme du secteur est l'amélioration du marché de l'emploi. Contrairement à ce qu'affirmaient ceux qui étaient hostiles au changement, la privatisation et l'ouverture du marché qui s'en est suivie se sont traduites par un accroissement du volume des transactions et, partant, par une augmentation du nombre d'emplois dans le secteur, qui est passé de 13 000 (emplois directs et indirects) en 1994 à plus de 34 000 en juin 2000.

Dans le cadre de la privatisation, une période d'exclusivité a été accordée au nouvel opérateur jusqu'au milieu de 1999. Cependant, conformément à un accord entre le gouvernement et Telefónica del Perú, cette période a été avancée de onze mois, de sorte que le marché a été ouvert à la concurrence en août 1998.⁷ Depuis, l'octroi des concessions n'est soumis à aucune restriction, exception faite des services utilisant des ressources naturelles limitées, par exemple le spectre des fréquences radioélectriques. Au moment de l'ouverture du marché, le gouvernement a approuvé des «Conditions d'ouverture du marché des télécommunications» qui énoncent les principes et les orientations à suivre en régime de concurrence (Encadré 2).⁸

L'ouverture du marché obéit à des règles précises, dont le gouvernement veille à l'application conformément aux engagements contractés dans le cadre des accords

multilatéraux relatifs à l'ouverture totale des marchés de télécommunication de l'Organisation mondiale du commerce.

Du fait de l'ouverture du marché, un grand nombre d'opérateurs ont demandé des concessions pour pouvoir assurer des services, dont plusieurs sont déjà exploités. Fin 2000, 240 concessions avaient été octroyées à 209 entreprises. Dans le domaine de la téléphonie longue distance nationale et internationale, 49 concessions ont été accordées, dont certaines étaient déjà utilisées par plus d'une douzaine d'entreprises au milieu de 2001. Etant donné qu'un très grand nombre de fournisseurs de services sont présents sur ce segment de marché, les tarifs longue distance et internationaux ont poursuivi leur baisse, qui a été de plus de 40% par rapport aux tarifs en vigueur lors de l'ouverture du marché. Dans le domaine de la téléphonie fixe locale, des concessions ont été accordées à cinq nouveaux opérateurs (AT&T Latin America, BellSouth, Boga Comunicaciones, Telecable Siglo 21 et Compañía Telefónica Andina) pour la fourniture de services à Lima et el Callao. Trois autres opérateurs (Consultora y Gestión de Telecomunicaciones, Millicom et Orbitel) ont reçu des licences pour assurer des services ailleurs qu'à Lima et Callao.

Dans un contexte de privatisation et de concurrence, les nouveaux opérateurs privés tendent généralement à cibler leurs activités sur

les couches de population les plus rentables, en délaissant les couches de population à faible revenu. Ce postulat ne semble pas se vérifier dans le cas du Pérou, puisqu'au moment de la privatisation, 1% seulement des ménages appartenant à la catégorie socio-économique D et 10% des ménages de la catégorie C étaient équipés d'un téléphone. Six ans après la privatisation, 27% des ménages de la catégorie D et 65% des ménages de la catégorie C disposaient d'un poste téléphonique résidentiel.

Le secteur de la téléphonie mobile a également fait l'objet récemment de restructurations et de diverses réformes. En mars 2000, une troisième concession a été octroyée à Telecom Italia Mobile (TIM) pour la fourniture de services de communications personnelles (PCS), dans le cadre d'un appel d'offres. L'opérateur a commencé à fournir ces services à l'aide des techniques GSM. Avant l'octroi de cette nouvelle licence, le marché était dominé par deux opérateurs: BellSouth Pérou et Telefónica del Perú, dans le cadre de sa filiale Telefónica

Móviles. La concurrence dans le secteur péruvien de la téléphonie mobile a par ailleurs ceci de particulier que la société Nextel invalide les segments de marché traditionnellement réservés aux services mobiles en fournissant des services de réseaux à ressources partagées.

Comme dans d'autres pays de la région, la mise en place du système tarifaire selon lequel les taxes sont à la charge de l'abonné appelant et le plan de «prépaiement» proposé par les entreprises, conjugués à une concurrence de plus en plus vive sur ce segment de marché, se sont traduits par un accroissement du nombre d'abonnés à la téléphonie cellulaire, qui est passé de 36 000 en 1993 à 1 400 000 début 2001 (Tableau 3).

L'Internet connaît une forte croissance au Pérou. Le nombre d'internautes est passé de 208 000 en 1998 à 800 000 en mai 2000, soit un taux de pénétration de 80,05 pour 10 000 habitants et près de 10 heures d'utilisation par mois. Treize fournisseurs d'accès à l'Internet se partagent actuellement le marché dans des conditions de concurrence.

Encadré 2: Principes de l'ouverture du marché à la concurrence

Principales orientations de la politique d'ouverture du marché des télécommunications, 1998.

Tarifs: L'objectif est de déréglementer les tarifs de tous les services pour lesquels il existe des conditions de concurrence effectives⁹.

Concessions: Elles sont octroyées conformément aux principes de simplicité, de transparence, d'objectivité, de non-discrimination, de rapidité et de réserve, en laissant jouer les mécanismes du marché s'agissant du nombre d'opérateurs pouvant opérer sur ce marché, sauf si les fréquences disponibles sont limitées, auquel cas ces fréquences seront assignées selon des mécanismes fondés sur la concurrence (appel d'offres).

Interconnexion: Recherche d'un équilibre entre la nécessité de garantir l'accès des opérateurs aux réseaux et la nécessité d'assurer la maintenance et la modernisation du réseau, en prenant des mesures propres à encourager son expansion.

Accès de l'utilisateur final aux services supports longue distance: Au cours des deux premières années, il sera instauré un système de «présélection». Par la suite, les modalités de «présélection» et «le système appel par appel» coexisteront¹⁰.

Facturation, recouvrement, fraude et accès de l'utilisateur aux renseignements: Les conditions économiques régissant la facturation et le recouvrement dans le cas de services assurés par des tiers ne doivent pas être établies sur la base du montant facturé, mais sur la base des coûts afférents à la prestation de ces services, compte tenu des principes de neutralité et de non-discrimination. Les politiques de rabais doivent être rendues publiques.

Taxes de comptabilité: Dans le cadre du système des taxes de comptabilité internationales en vigueur actuellement, les opérateurs peuvent négocier ces taxes conformément aux principes applicables en la matière. Les taxes devront être transparentes et non discriminatoires et être orientées progressivement vers les coûts. Des taxes devront être fixées pour chacune des trois premières années suivant l'ouverture du marché.

Accès universel: Au cours de la période 1999-2003, les mesures prises au titre de l'accès universel consisteront à installer des publiphones dans 5 000 localités rurales non desservies actuellement, pour la transmission de la voix, de télécopie et de données à faible débit. L'accès à l'Internet sera assuré dans les localités où la mise à disposition de ce service présente un bon rapport coûts/avantages. La fourniture de l'accès universel est encouragée et financée au titre du Fonds d'investissement dans les télécommunications (FITEL), géré par OSIPTEL.

Attribution de ressources limitées: Numérotage et spectre des fréquences. L'attribution de bandes de fréquences sera dissociée de l'octroi des concessions et divers services pourront être assurés dans une seule bande. La fixation du montant des droits d'utilisation du spectre des fréquences radioélectriques et les modalités de paiement correspondantes feront l'objet d'un règlement spécifique.

Réglementation applicable aux opérateurs: Les opérateurs assurant plusieurs services qui génèrent des recettes supérieures à 15 millions de dollars EU seront dans l'obligation de tenir une comptabilité séparée pour chaque service, conformément aux principes et aux conditions fixées en la matière.

Tableau 3 – Croissance des services mobiles et de la largeur de bande

	1993	08-1998	03-2001
Nombre d'abonnés à la téléphonie cellulaire	36 000	750 000	1 400 000
Nombre d'agglomérations disposant de services téléphoniques cellulaires	7	117	120
Nombre d'abonnés à la télévision par câble	725	350 000	430 000
Nombre d'entreprises de radiodiffusion par câble	6	52	109
Nombre d'internautes	Non communiqué	+ 100 000	+ 800 000

Source: OSIPTEL

En mai 2001, le marché de l'installation et de l'exploitation du premier point d'accès au réseau (NAP) du Pérou a été attribué à INICTEL.

Le secteur de la télévision par câble a connu une croissance soutenue, le nombre d'abonnés étant passé de 19 060 en 1995 à 430 000 en juin 2000. A cette date, le taux de pénétration de la télévision par câble atteignait 79,4% parmi les ménages à revenus élevés¹¹. A Lima, cinq entreprises sont présentes sur ce marché et offrent un bouquet de 40 à 80 programmes télévisés. Les autres marchés sont ceux d'Arequipa, Chiclayo, Cuzco et Trujillo.

Avec l'ouverture totale du marché et la croissance rapide du secteur, le gouvernement péruvien entend promouvoir le développement des télécommunications en adoptant une politique et une réglementation propres à encourager l'investissement privé, dans le cadre des nouveaux objectifs qu'il s'est fixés pour la fin 2003. En prenant comme point de départ l'ouverture à la concurrence, le gouvernement se propose:

- de porter la télédensité à 20 lignes pour 100 habitants;
- de desservir 5 000 nouvelles localités ou communautés rurales;
- d'accroître sensiblement l'accès à l'Internet;
- de moderniser davantage la prestation de services de télécommunication;
- d'achever la mise en place du réseau numérique à intégration de services;
- de faire en sorte que dans les zones urbaines, 98% des demandes d'installation de nouvelles lignes soient satisfaites dans un délai maximal de 5 jours.

3 Fonction réglementaire de l'Etat

Pour que l'Etat puisse assumer ses nouvelles fonctions de réglementation et de promotion de l'investissement privé en vue de favoriser le développement des différents secteurs, il lui faut concevoir des cadres réglementaires adaptés aux différentes branches d'activité de l'économie (télécommunications ou électricité, par exemple) et promouvoir une concurrence loyale, en laissant jouer les mécanismes du marché tout en protégeant les droits des usagers.

Les principaux organismes de réglementations créés ou restructurés ces dernières années sont les suivants: OSIPTEL (télécommunications), SUNASS (assainissement), INDECOPI (propriété intellectuelle et protection de la concurrence), CONAM (environnement), CTE (électricité), OSINERG (énergie), OSITRAN (transports) et CONASEV (marché des capitaux).

4 OSIPTEL

OSIPTEL, créé en vertu du Décret législatif n° 702 (1991), exerce ses activités depuis 1993. Il s'agit d'un organisme public décentralisé relevant du Président du Conseil des Ministres, qui a le statut de personne de droit public interne et qui dispose d'une autonomie administrative, fonctionnelle, technique, économique et financière.

OSIPTEL, en place depuis août 1993, est devenu le premier organisme de réglementation créé par l'Etat péruvien. A la différence d'autres pays latino-américains, il a été créé avant la privatisation des entreprises de télécommunication Empresa Nacional de Telecomu-

nicaciones (ENTEL Perú) et CPT. La mise au point de la structure institutionnelle d'OSIPTEL a été confiée à l'équipe de consultants chargée de la privatisation d'Empresa Nacional de Telecomunicaciones et de la CPT.

D'après les membres de ce groupe de consultants, OSIPTEL a été constitué avant la privatisation parce que la majorité des investisseurs potentiels s'intéressaient davantage à l'organisme de réglementation qu'à l'entreprise qu'ils allaient racheter. Cette pression exercée par les investisseurs privés a eu pour conséquence qu'au cours des années qui ont suivi, les organismes de réglementation péruviens ont bénéficié d'un soutien politique important au plus haut niveau de l'exécutif.

4.1 Mandat et fonctions

Au moment de sa création, OSIPTEL avait essentiellement pour fonctions de garantir la qualité et l'efficacité du service fourni aux usagers et de réglementer les tarifs des services publics de télécommunication. Au fur et à mesure de l'évolution du marché, ces objectifs ont été précisés et début 2001, «OSIPTEL s'était donné pour mission générale de réglementer, de normaliser, de superviser et de contrôler, dans le cadre de ses compétences, le développement du marché des services publics de télécommunication et le comportement des opérateurs ainsi que les relations de ces derniers entre eux et avec les usagers, tout en garantissant la qualité et l'efficacité des services fournis aux usagers, en réglementant l'équilibre des tarifs et en veillant à ce que les services publics de télécommunication soient exploités et utilisés d'une manière efficace».

Ces objectifs rejoignent ceux que s'était fixés l'organisme de réglementation en août 1994 (Décret suprême 62-94-PCM, articles 5 et 6) et qui ont été modifiés par la suite en vertu du Décret suprême de février 2001 (D.S. 008-2001-PCM). Selon son nouveau règlement, OSIPTEL doit s'employer:

- à promouvoir la concurrence dans la prestation des services de télécommunication;
- à garantir l'accès universel aux services publics de télécommunication;

- à garantir la qualité et la continuité de la prestation des services publics de télécommunication;
- à veiller à l'exécution des contrats de concession;
- à protéger de manière impartiale les intérêts de l'Etat, des investisseurs et des usagers sur le marché des télécommunications;
- à établir des politiques appropriées de protection des usagers et à garantir l'accès aux services à des tarifs raisonnables;
- à favoriser le développement, la modernisation et l'exploitation efficace des services de télécommunication;
- à satisfaire à tout autre objectif fixé par les lois et règlements pertinents.

En vertu de la Loi-cadre sur les organismes de surveillance des investissements dans les services publics de juillet 2000, tous les organismes de réglementation des services publics, parmi lesquels figure OSIPTEL, sont investis de six fonctions générales: supervision, réglementation, établissement de règles, contrôle, règlement des différends et traitement des réclamations émanant des usagers des services¹².

Le Règlement établi en 1994 définit avec précision les fonctions qui relèvent de la compétence exclusive d'OSIPTEL. Ces fonctions consistent principalement à: a) édicter des règles applicables au comportement des opérateurs; b) à élaborer des systèmes tarifaires et des redevances d'interconnexion, fixer des règles d'application et à veiller à leur exécution¹³; c) à définir les conditions, les critères ou les restrictions auxquels doivent se conformer les entreprises titulaires de concessions pour la fourniture de service, supports lors de la négociation d'accords internationaux d'exploitation, et à veiller à leur application; d) à élaborer des normes de qualité pour la prestation des services publics de télécommunication; etc. (pour plus de précisions sur ces fonctions, voir l'Annexe A).

OSIPTEL exerce également diverses fonctions qui ne sont pas exclusivement de son ressort et qui consistent: a) à organiser les arbitrages liés aux différends entre opérateurs; b) à conseiller le Ministère des transports et communications sur l'octroi d'autorisations, de concessions, en formulant un avis avant la conclusion des

contrats de concession relatifs aux services supports et finals publics et avant le renouvellement de ces contrats; c) à veiller au respect, par les fournisseurs de services, des normes établies par le Ministère concernant les équipements et appareils de télécommunication, afin d'en garantir l'efficacité d'utilisation; et d) à fournir des services spécialisés à caractère exceptionnel à des personnes morales ou physiques.

Pour pouvoir exercer ces fonctions, OSIPTEL a été investi de trois types de pouvoirs: a) pouvoir réglementaire¹⁴; b) faculté de prendre des mesures correctives et d'imposer des sanctions¹⁵; et c) fonction de règlement des différends¹⁶. A cette fin, il peut demander aux opérateurs les renseignements et services qu'il juge nécessaires et procéder à l'inspection des équipements.

Au fil des années, il est devenu évident que les fonctions confiées à OSIPTEL devaient être précisées et que son pouvoir réglementaire, notamment la fonction de contrôle, devait être renforcé. A cette fin, on a élaboré la Loi sur les fonctions et les pouvoirs d'OSIPTEL (Loi N° 27336), qui vise à «définir et préciser les pouvoirs conférés à OSIPTEL pour contrôler les activités des personnes morales ou physiques fournissant des services de télécommunication ou leur imposer des sanctions, dans le cadre de ses compétences».¹⁷ Cette loi est décrite plus en détail dans la partie consacrée aux fonctions de contrôle incombant à l'organisme de réglementation.

4.1.1 Relations avec d'autres organismes publics

Dans l'exercice de ses fonctions, OSIPTEL travaille en coordination avec divers organismes publics (Figure 1). Bien qu'OSIPTEL relève du Président du Conseil des ministres, deux autres organes s'occupent plus particulièrement des questions liées aux télécommunications, à savoir: le Ministère des transports, des communications, du logement et de la construction (MTC) et le Ministère de l'économie et des finances (MEF). A ce titre, chacun des ces ministères nomme un représentant au Conseil de direction d'OSIPTEL.

Le MTC et le MEF souhaitaient au départ que l'organisme de réglementation soit placé sous leur responsabilité. Les fonctions liées à l'octroi de concessions et à la tenue d'un registre concernant l'accès aux marchés et l'attribution de

fréquences radioélectriques pour les services publics de télécommunication ont été exercées pendant un an environ par OSIPTEL, puis ont été confiées à la Direction générale des télécommunications du MTC. Par la suite, on a créé l'UECT pour assumer ces fonctions.

Le MTC est le ministère qui entretient les relations les plus étroites avec OSIPTEL, en raison de la nature de sa mission et de ses fonctions. La branche «communications» du MTC relève du Vice-Ministre des communications.

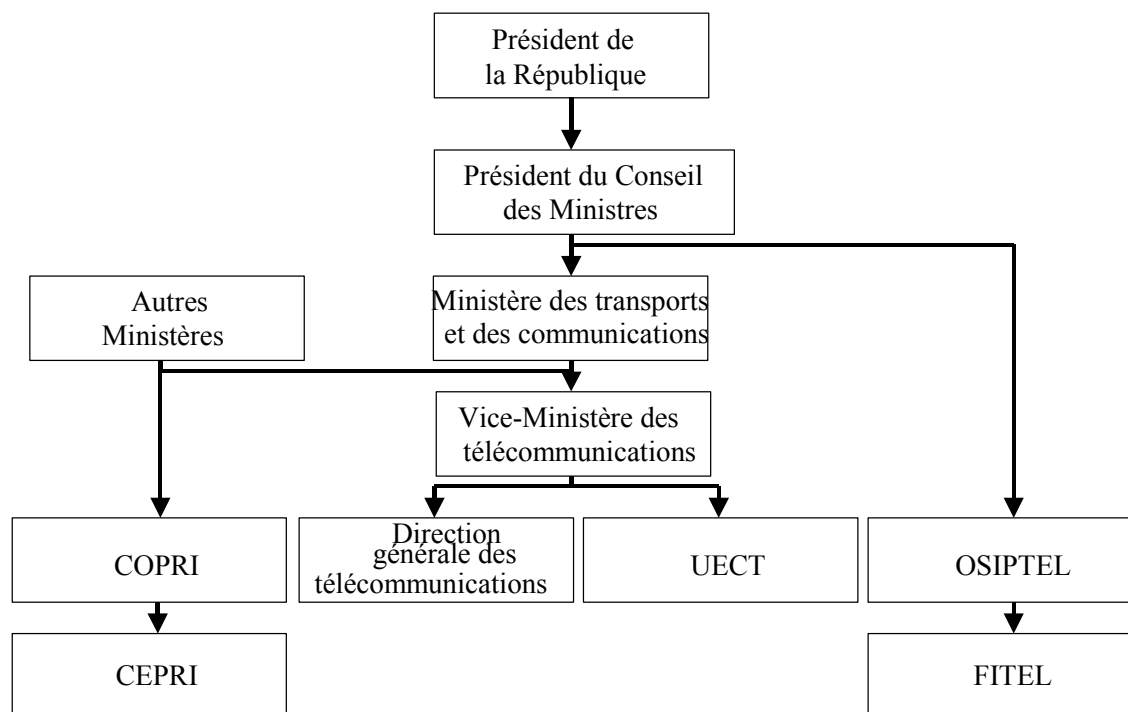
Dans le domaine des télécommunications, le MTC est chargé: a) d'élaborer la politique à suivre dans le domaine des télécommunications et d'en évaluer les résultats; b) de planifier l'expansion et le développement du sous-secteur des télécommunications; c) de gérer et de contrôler l'utilisation du spectre des fréquences radioélectriques et d'exercer les fonctions d'inspection et de sanction prévues par la Loi sur les télécommunications; d) d'encourager et de réglementer la formation et la recherche scientifique et technique dans le domaine des télécommunications, en fixant des orientations à cet égard; e) de prendre les mesures nécessaires pour promouvoir la participation et la collaboration actives du secteur privé aux activités liées aux communications; et f) d'élaborer le Plan national des télécommunications et le Plan d'attribution de fréquences.

Trois organes, dont la Direction générale des postes, sont placés sous la tutelle du Vice-Ministre des communications (voir l'Annexe C). Dans le domaine des télécommunications, la Direction générale des télécommunications (DGT), qui s'occupe de tout ce qui concerne les services privés et les services de radiodiffusion, et l'Unité spécialisée chargée de l'octroi de concessions pour l'exploitation des télécommunications (UECT), qui s'occupe plus particulièrement des services publics, sont placées sous la responsabilité du Vice-Ministre.

Si les attributions du Ministère des transports et des communications et celles d'OSIPTEL sont en théorie clairement définies par la loi, les responsabilités ne sont pas toujours bien délimitées dans la pratique. OSIPTEL interagit et collabore avec la Direction générale des télécommunications et l'Unité spécialisée chargée de l'octroi de concessions pour l'exploitation des télécommunications dans toutes sortes de domaines.

Figure 1 – Organisé pour gouverner

Structure institutionnelle du Gouvernement péruvien (organismes s'occupant de télécommunications), 2001



Encadré 3: Associés par la réglementation

REGULATEL est le Forum latino-américain des organismes de réglementation des télécommunications et a été créé par les pays d'Amérique latine comme lieu de confrontation de l'expérience acquise dans les opérations d'ouverture et de modernisation des télécommunications. Ce Forum vise également à aider à promouvoir la coopération et la coordination des efforts en faveur de ce secteur entre les organismes de réglementation de la région. REGULATEL réunit les représentants des organismes de réglementation de l'Argentine, de la Bolivie, du Brésil, de la Colombie, du Costa Rica, de Cuba, de El Salvador, du Guatemala, du Mexique, du Nicaragua, du Panama, du Paraguay et du Venezuela en plus d'observateurs de divers organismes régionaux concernés par les télécommunications. Les principaux objectifs du Forum sont les suivants:

- * faciliter l'échange d'informations sur le cadre et la gestion réglementaires, les services et le marché des télécommunications qui existe entre les membres;
- * promouvoir l'harmonisation des services et de l'infrastructure des télécommunications afin de favoriser l'intégration de la région;
- * identifier et défendre les intérêts régionaux en s'efforçant d'adopter des positions communes dans les enceintes internationales.

Le Ministère, agissant par l'intermédiaire de la Direction générale des télécommunications dans le cadre des services privés et des services de radiodiffusion, a pour mission de proposer des politiques et de réglementer, de diriger, de coordonner et de contrôler le développement des moyens matériels et électromagnétiques nécessaires aux télécommunications. Elle édicte les règles applicables au sous-secteur correspondant, en vue de gérer et de contrôler comme il se doit le spectre des fréquences radioélectriques et de mettre en place un système de télécommunication intégré et parfaitement fiable.

Le Ministère est également chargé de représenter officiellement le Pérou auprès d'organismes internationaux de télécommunication s'agissant des services privés et des services de radiodiffusion. Pour les services publics, cette représentation est assurée par l'UECT. Le Pérou participe ainsi aux travaux de l'UIT, de la CITEL, de l'AHCIET, d'INMARSAT, de la CAN (Communauté andine des nations), de l'APEC, du PTC, de l'OCDE, d'INTELSAT et de l'OMC. OSIPTEL participe aussi directement à diverses instances internationales comme le Forum latino-américain des organismes de réglementation des télécommunications (REGULATEL) (Encadré 3), l'Union internationale des télécommunications (UIT), la Commission interaméricaine des télécommunications (CITEL), qui fait partie de l'Organisation des Etats américains (OEA), lequel assure la liaison pour les questions de télécommunication pour les pays membres de l'APEC. OSIPTEL participe enfin, conjointement avec le Ministère des relations extérieures, à la coordination des questions de télécommunication dans le cadre de l'Organisation mondiale du commerce (OMC).

L'Unité spéciale chargée des concessions en matière de télécommunications (UECT, *unidad especializada en concesiones de telecomunicaciones*) est chargée d'administrer et de promouvoir l'accès au marché des services publics de télécommunication en suivant une politique qui garantisse des conditions de simplicité, de transparence, de souplesse, d'objectivité, de rapidité, de réserve et d'équité. Selon la législation en vigueur¹⁸, l'UECT a, entre autres, les pouvoirs suivants: a) gérer les demandes en vue de l'octroi et de l'annulation des concessions, des autorisations, des permis et des licences et veiller à ce qu'ils soient correctement utilisés pour les services publics de télécommu-

nication; b) administrer l'utilisation du spectre radioélectrique s'agissant des services publics de télécommunication; c) assurer la coordination, avec la Direction générale des télécommunications, de la mise en œuvre du système de contrôle, de suivi et de recherche du spectre radioélectrique en ce qui concerne les services publics de télécommunication (pour plus de détails, voir l'Annexe D). En outre, c'est elle qui propose la politique et la réglementation des services publics de télécommunication. C'est ce service qui, sous l'égide du MTC, a proposé les «grandes lignes de la politique générale de généralisation de l'accès à l'Internet au Pérou». Elle a également participé, avec le Vice-Ministre des communications et d'OSIPTEL, à diverses commissions techniques visant à évaluer les politiques mises en œuvre dans le secteur des télécommunications.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'UECT avait accordé en décembre 2000 quelque 240 concessions à 209 titulaires. Ces indicateurs montrent bien la différence entre le profil d'un marché ouvert à la concurrence, comme c'est le cas actuellement, et celui de 1994, date à laquelle 18 concessions seulement avaient été accordées (Tableau 4).

Les fonctions liées à l'octroi de licences ont été confiées pendant une période relativement brève d'OSIPTEL et c'est à cette époque que l'Unité a été créée avant d'être rattachée au Ministère des transports et des communications en vertu du Décret suprême N° 007-97-MTC du 5 mars 1997. Actuellement, le MCT participe à l'activité d'OSIPTEL par sa présence au Conseil d'administration de cet organisme de réglementation.

Une autre question donnant lieu à des interprétations divergentes est l'utilité institutionnelle du Fonds d'investissement dans les télécommunications (FITEL) au sein d'OSIPTEL. L'administration et la gestion du FITEL sont certes bel et bien confiées depuis longtemps à OSIPTEL, mais la tutelle de cet organisme a été mise en question par le Ministère à deux ou trois reprises. Le Ministère participe à l'activité du FITEL, puisqu'il approuve les projets et l'octroi de concessions aux bénéficiaires du Fonds, mais ce dernier a cherché à élargir sa participation et son contrôle sur ce Fonds en faisant valoir que les fonctions de celui-ci sont l'apanage du Ministère et non de l'organisme de réglementation. Le débat sur la pertinence institutionnelle

Tableau 4 – Ouverture du marché

Nombre de concessions accordées pour la fourniture de services de 1994 à décembre 2000

	1994	1998	2000
Grande distance et/ou grande distance internationale	1	1	49
Opérateur local	1	4	22
Téléphonie fixe locale	1	1	6
Téléphones publics	0	1	5
Téléphonie mobile et PCS	3	3	4
Service mobile par satellite	0	2	3
Radiomessagerie	7	32	32
Transmission de données	0	1	1
Interurbain	0	12	8
Radiodiffusion par câble	4	51	110

Source: UECT – Ministère des transports, de la communication, du logement et de la construction.

du FITEL au sein d'OSIPTTEL et de ses objectifs, ses pouvoirs et ses fonctions est une question qui est loin d'être sans intérêt dans les pays en développement comme le Pérou, où une bonne partie de la population n'a toujours pas accès à des services de communication (voir l'Encadré 10 dans la section sur le service/accès universel).

Outre les organismes s'occupant de télécommunications, OSIPTTEL a une relation souple avec l'Institut national de la protection de la concurrence et de la propriété intellectuelle (INDECOPI), avec lequel il gère en commun principalement les affaires concernant les agissements des entreprises sur le marché des télécommunications contraires à la libre concurrence¹⁹. Il existe également une relation dans le domaine des droits de propriété intellectuelle, mais il s'agit là d'une question secondaire par rapport aux problèmes rencontrés en matière de concurrence sur un marché qui vient à peine de se libéraliser.

4.2 Autonomie

Depuis leur désignation, les membres du Conseil d'administration d'OSIPTTEL sont autonomes dans leurs décisions, même vis-à-vis de l'organisme qui les a désignés. Le Conseil d'administration informe régulièrement les organismes ayant désigné ses membres des décisions prises. Cette fonction d'information intervient généralement avant la publication de ces décisions et la mise en œuvre des règles édictées.

OSIPTTEL a reçu au long de son existence un appui régulier direct du Président de la République pour préserver son autonomie vis-à-vis des autres organismes de l'Etat. Le fait qu'OSIPTTEL relève de la présidence du Conseil des ministres est un facteur important pour

assurer son autonomie structurelle et institutionnelle, dans la mesure où relever d'un organisme de haut niveau politique, mais ayant peu de raisons de s'approprier l'organisme de réglementation, le protège des avatars politiques auxquels sont en général soumis les ministères.

Un autre groupe d'institutions a favorisé l'indépendance de l'organisme de réglementation, à savoir les organismes multilatéraux de financement tels que la Banque interaméricaine de développement et la Banque mondiale qui ont lié l'octroi de crédits aux pays à une série de principes d'ordre institutionnel concernant la gestion de l'Etat, notamment l'indépendance des organismes de réglementation des services publics.

L'indépendance de l'organisme est également protégée de l'influence des intérêts particuliers grâce aux mécanismes mis en place pour le recrutement et le départ du personnel. Les fonctionnaires de l'organisme doivent ne pas avoir travaillé, pendant les six mois précédant leur entrée en fonctions, dans une entreprise relevant du contrôle d'OSIPTTEL. Ils ne peuvent non plus entrer dans une entreprise du secteur pendant l'année qui suit leur départ de l'organisme de réglementation.

Bien que la plupart des pouvoirs politiques de l'Etat soient fermement convaincus des avantages que présente l'autonomie des organismes de réglementation, ceux-ci relèvent néanmoins, à certains égards, de la tutelle des organes proprement étatiques. Par exemple, pour ce qui est des salaires et des mécanismes de recrutement du personnel, OSIPTTEL dépend du Ministère de l'économie et des finances²⁰.

En 1997 et 1998, l'autonomie des organismes de réglementation a été remise en question par les hautes sphères du gouvernement.

Pendant cette période, les ministres du secteur de l'économie et des finances ont tenté d'affermir leur contrôle sur les organismes de réglementation en faisant valoir les faiblesses que présentait un système relevant exclusivement de l'exécutif et ne comportant pas d'autres organes du pouvoir politique ou civil qui permettent de contrebalancer ou de contenir les mesures prises par le gouvernement en place entravant l'autonomie en matière de réglementation. En juin 2001, une hausse des tarifs de la téléphonie publique a mis à la une de tous les journaux du pays la question de l'autonomie des organismes de réglementation et particulièrement d'OSIPTTEL (Encadré 4).

4.3 Transparence

L'expérience acquise au plan international montre que, au-delà des divers mécanismes institutionnels et juridiques pouvant exister pour garantir l'autonomie de l'organisme de réglementation lorsque celui-ci prend ses décisions, la transparence dans les pratiques quotidiennes de l'institution est l'antidote le plus efficace contre d'éventuelles mesures d'affaiblissement de l'autonomie de l'organisme.

Dans le cas d'OSIPTTEL, il existe de multiples mécanismes pour assurer la transparence du processus de prise de décisions. Parmi les plus marquants, on note la publication préalable des décisions, le caractère public des audiences, la consultation des parties intéressées, l'accès du public à tous les documents d'OSIPTTEL, la publication sur le web de l'ordre du jour du Conseil d'administration avant ses réunions, le site web, qui offre une abondante information

(statistiques, réglementation, documents de référence, mémoires annuels). Pour plus de détails, se reporter à la section sur les pratiques institutionnelles.

Pour compléter ces fonctions destinées à rendre plus transparent le processus de prise de décisions, OSIPTTEL a été le premier organisme d'Etat à adopter un règlement sur la transparence qui s'applique à tous les fonctionnaires dans leurs activités quotidiennes et la prise de décisions (Encadré 5).

4.4 Organisation d'OSIPTTEL

L'organisation d'OSIPTTEL est décrite dans ses grandes lignes dans la récente Loi-cadre sur les organismes chargés de surveiller les investissements dans les services publics²¹. Ce texte porte non seulement sur l'organisme de réglementation des télécommunications, mais également sur ceux réglementant l'énergie électrique (Organisme chargé de la surveillance des investissements dans l'énergie – OSINERG); les transports (Organisme chargé de la surveillance des investissements dans l'infrastructure des transports à usage public – OSITRAN), et l'assainissement (Surintendance nationale des services d'assainissement – SUNAS). OSIPTTEL comprend un Président, une Direction générale et cinq Directions chargées des questions réglementaires (questions juridiques, relations avec les usagers, relations avec les entreprises, politiques de réglementation, planification stratégique et contrôle). L'organisme est également doté d'un secrétariat général, d'un service de contrôle interne et de trois Directions, qui assurent l'appui administratif et opérationnel (administration et finances, informatique et systèmes, communication au sein de l'entreprise) (voir la Figure 2).

Encadré 4: Réglementer les tarifs

L'autonomie d'OSIPTTEL remise en question au moment d'autoriser une augmentation de tarifs.

OSIPTTEL a pour responsabilité d'appliquer les niveaux tarifaires établis dans les contrats de concession signés par l'entreprise Telefónica del Perú, approuvés par le Décret suprême 11-94-TC. C'est ainsi qu'en réponse à la demande formulée par Telefónica del Perú le 27 septembre 2000, OSIPTTEL a annoncé le 19 juin 2001 les nouveaux tarifs que Telefónica del Perú appliquerait pour les appels effectués à partir de téléphones publics. La révision autorisée était conforme à la réglementation régissant la correction des tarifs en fonction des coûts et des normes de consommation. Ayant vérifié que le tarif en vigueur ne couvrait pas les coûts afférents à la fourniture du service de téléphonie local à partir des téléphones publics, OSIPTTEL a autorisé le relèvement des plafonds existants.

Le retard dans la présentation de la demande d'augmentation par Telefónica del Perú était dû au fait que le Ministère des transports et des communications a demandé que l'entreprise diffère sa demande, parce que le Pérou se trouvait en période d'élections nationales et qu'une augmentation des tarifs n'aurait pas été une mesure opportune.

Encadré 5: En faveur de la transparence

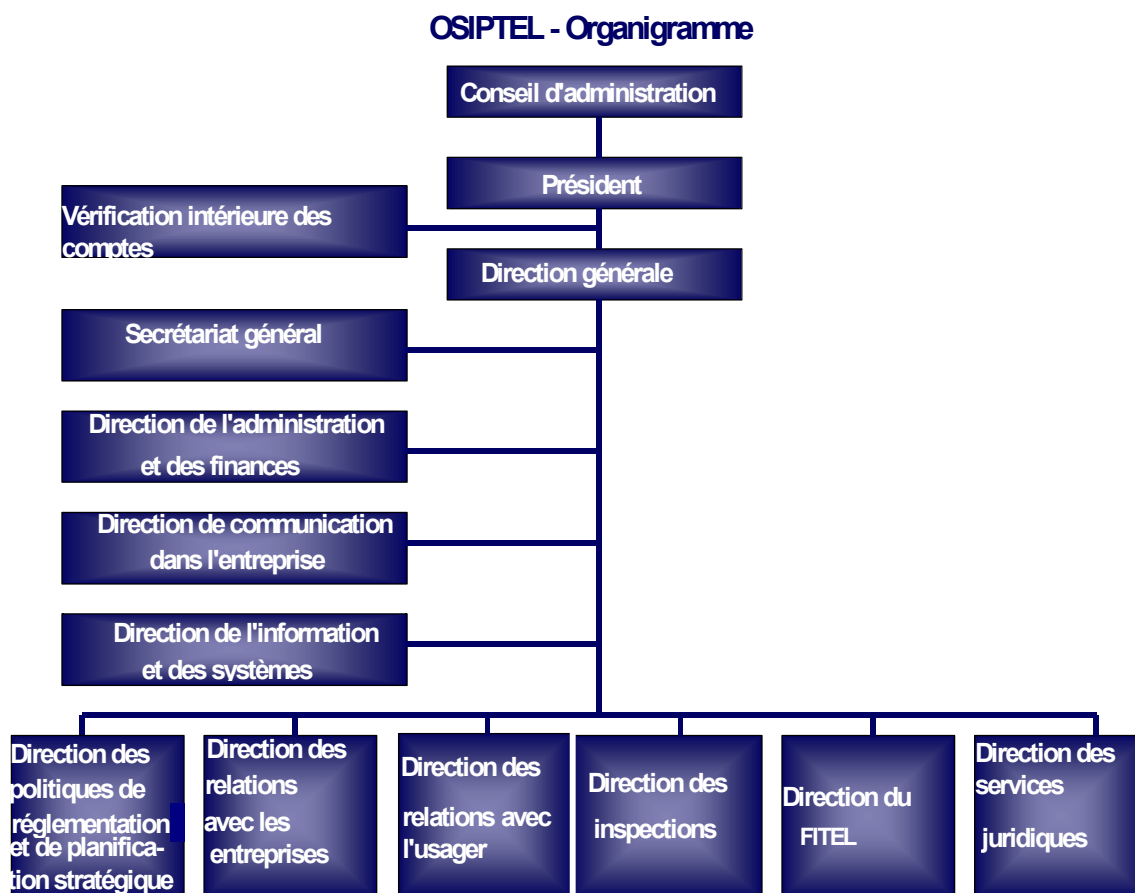
Résumé du règlement sur la transparence d'OSIPTEL²².

Dans le souci d'assurer la transparence et la divulgation au public des activités d'OSIPTEL, cet organisme publie sur l'Internet l'ordre du jour des sessions du Conseil d'administration, un résumé des accords, décisions, résolutions et règlement adoptés par le Conseil d'administration et donne des renseignements sur les réunions officielles entre les représentants ou les commanditaires d'entreprises exploitant des services publics de télécommunication ou d'associations d'usagers et les directeurs ou les fonctionnaires d'OSIPTEL.

Quant aux directeurs, aux fonctionnaires et aux fournisseurs d'OSIPTEL, il leur est interdit de tirer un quelconque avantage des activités propres à leur charge. Ils sont également tenus d'agir en toute impartialité et de n'accorder aucun traitement préférentiel à une personne physique ou morale. Ils ne peuvent davantage recevoir de rémunération ou de rétribution économique, quelle qu'elle soit, pour des activités effectuées dans l'accomplissement de leurs fonctions au sein d'OSIPTEL, ni solliciter ou accepter des dons ou d'autres présents. Il leur est interdit de consacrer les heures normales de travail à des affaires ne relevant pas strictement de l'accomplissement de leurs fonctions, à l'exception des activités d'enseignement ou de formation autorisées par le Directeur général.

S'agissant de la confidentialité de l'information, les fonctionnaires sont tenus de ne pas communiquer à des tiers, même en partie, le contenu de l'information dont ils ont ou ont eu connaissance dans l'exercice direct de leurs fonctions. Enfin, OSIPTEL est tenu de publier, avant leur entrée en vigueur, les projets de règlement que l'organisme se propose d'édicter ainsi que l'énoncé correspondant des motifs. Il lui faut aussi diffuser les convocations pour les audiences publiques, afin de faciliter la participation de tous les intéressés et, le cas échéant, de recueillir leurs contributions.

Figure 2: Organigramme d'OSIPTEL, juin 2001



Source: OSIPTEL

4.4.1 Financement et budget

Le budget d'OSIPTTEL repose essentiellement sur la contribution que doivent apporter à cet organisme toutes les entreprises soumises à réglementation. Celles-ci doivent verser à OSIPTTEL des cotisations mensuelles (intitulées cotisation au titre de la réglementation ou cotisation au titre de la supervision) représentant 0,5% de leurs recettes brutes facturées et perçues pendant le mois écoulé²³.

OSIPTTEL dispose en outre d'autres ressources qui lui sont propres telles que: a) les contributions, les dons, les dotations, les transferts ou d'autres apports, à un titre ou à un autre, provenant de personnes morales ou physiques, nationales ou étrangères; b) transferts provenant d'organismes du secteur public; et c) taxes, droits et recettes fixés par la loi. OSIPTTEL est également autorisé à compléter son budget au moyen de ressources provenant d'organismes nationaux ou internationaux de coopération technique ou financière, sous forme de crédits ou de dons.

Le budget annuel est établi à partir du mois de septembre de l'année antérieure sur la base du plan d'exploitation institutionnel – dans lequel, selon la méthode du budget à croissance zéro, les objectifs, les buts et les projets en matière de gestion sont indiqués pour chaque direction. La formulation du budget est un processus participatif indiquant à la fois les ressources existantes (avec solutions de remplacement) et les délais à respecter pour réaliser les objectifs. Les projets sont réunis par la Direction de l'administration des finances en un projet préliminaire puis la Direction générale arrête les priorités institutionnelles en décidant des projets qui seront retenus dans le plan d'exploitation et le budget. Finalement, le Conseil approuve le plan. Chaque direction a la maîtrise de son plan d'exploitation et de son budget tel que programmé et approuvé.

4.4.2 Gestion et administration

Conseil de direction

Le Conseil de direction est l'organe suprême d'OSIPTTEL. Il a pour mission de formuler les politiques générales que doit appliquer l'organisme et d'en assurer la direction. Il comprend cinq membres, désignés par décision suprême approuvée par le Président du Conseil des Ministres, le Ministre de l'économie et des finances et le Ministre des transports, des com-

munications, du logement et de la construction. Sa composition est la suivante:

- 2 membres, désignés sur proposition du Président du Conseil des Ministres (PCM)²⁴;
- 1 membre, désigné sur proposition du Ministère des transports, des communications, du logement et de la construction (MTC);
- 1 membre, désigné sur proposition du Ministère de l'économie et des finances (MEF);
- 1 membre, désigné sur proposition de l'Institut de protection de la concurrence et de la propriété intellectuelle (INDECOPI).

Pour être membre du Conseil de direction, il est nécessaire: a) de posséder une expérience professionnelle d'au moins cinq ans; et b) d'avoir des compétences professionnelles reconnues. Ne peuvent être membres du Conseil de direction: a) les actionnaires détenant des parts (à hauteur de plus de 1%) dans le capital d'entreprises dont les activités relèvent de la compétence d'OSIPTTEL ainsi que les directeurs, les représentants juridiques ou les fondés de pouvoir, les employés, les conseillers ou les consultants de ces entreprises ou entités; b) les personnes démisées de leurs fonctions à la suite d'une procédure administrative ou pour cause de fraude; c) les personnes jugées inaptes à l'exercice de cette fonction par une décision judiciaire; d) les directeurs et les représentants de personnes morales déclarées en faillite par une décision de justice et les personnes physiques déclarées insolvables; et e) toute autre personne exerçant des fonctions juridiquement incompatibles avec des postes de direction dans des entreprises publiques.

Le Président d'OSIPTTEL est l'un des deux membres proposés par le Président du Conseil des ministres et est nommé par le Président de la République²⁵. Le représentant du MTC est le seul membre permanent de l'entité et assume les fonctions de Vice-Président du Conseil de direction. Le Président du Conseil de direction est le représentant et le directeur exécutif d'OSIPTTEL. Il est remplacé par le Vice-Président en cas d'absence ou d'empêchement. Les principales fonctions du Président d'OSIPTTEL consistent: a) à représenter OSIPTTEL; b) à convoquer et à présider les réunions du Conseil de direction; c) à veiller à l'application des accords conclus par le Conseil

de direction; et d) à signer des actes et à conclure des accords et des contrats (pour plus de détails sur ces fonctions, voir l'Annexe A).

Le Conseil de direction comprenait également au départ des représentants des usagers et d'entreprises réglementées, mais la participation de représentants d'entités non gouvernementales a été de courte durée. Le secteur des entreprises et les usagers ont été exclus du Conseil de direction pour des raisons de représentativité: une représentation impartiale et équilibrée semblait difficile compte tenu du profil des entités représentant ces groupes d'intérêts. En outre, le pouvoir exécutif considère que les intérêts des usagers sont représentés – bien qu'indirectement – par l'Institut pour la protection de la concurrence et de la propriété intellectuelle (INDECOPI).

Les membres du Conseil de direction qui sont désignés sur proposition des organes de l'Etat (PCM, Ministères et INDECOPI) ne font pas nécessairement partie de l'organisme qui les nomme. Bien souvent, il s'agit de professionnels du secteur – universitaires, responsables d'entités non gouvernementales, etc. – choisis en raison de leurs qualités personnelles et de leurs qualifications et expérience professionnelles. En général, ces membres ne font pas rapport à l'organe qui a proposé leur candidature, sauf si ce dernier leur demande expressément de le faire.

Les membres du Conseil de direction sont nommés pour un mandat renouvelable de cinq ans, aucune règle ne s'y opposant formellement²⁶. Les mandats sont renouvelables par roulement (un renouvellement par an), afin d'assurer la continuité de la gestion et la mémoire institutionnelle de l'entité²⁷. Néanmoins, le siège d'un membre du Conseil peut devenir vacant en cas: a) de décès; b) de démission; et c) de révocation à la suite d'une décision suprême motivée, approuvée par le Président du Conseil des ministres, le Ministre de l'économie et des finances et le Ministre des transports, des communications, du logement et de la construction²⁸.

Les principales fonctions du Conseil de direction consistent à: a) approuver la politique générale d'OSIPTTEL; b) à édicter des règles et à prendre des décisions; c) à défendre les droits d'OSIPTTEL lors de procès ou dans un autre

cadre; et d) à nommer et à révoquer le Directeur général et les membres des corps collégiaux (pour plus de précisions sur ces fonctions, voir l'Annexe A). Le Conseil de direction se réunit au moins une fois par mois et la présence du Président ou du Vice-Président est indispensable pour que les réunions puissent se tenir. Dans la pratique, le Conseil de direction se réunit deux fois par mois et convoque parfois des réunions extraordinaires. Toutefois, en règle générale, il s'efforce d'accomplir ses travaux lors de deux réunions mensuelles²⁹. Les décisions du Conseil sont prises à la majorité simple des membres présents³⁰. L'expérience acquise par OSIPTTEL montre cependant que les décisions sont généralement prises par consensus. En cas de résultat nul, la voix du Président est prépondérante. Tous les conseillers reçoivent l'ordre du jour et la documentation pertinente trois jours avant la réunion. L'ordre du jour est élaboré par le personnel d'OSIPTTEL sur proposition du Président, mais tous les conseillers ont le droit d'y inscrire des points³¹.

L'ordre du jour est publié sur le site web d'OSIPTTEL, afin que les parties intéressées soient informées des sujets qui seront traités et puissent soumettre des observations et des propositions. Celles-ci pourront être inscrites à l'ordre du jour si le Conseil de direction le décide. Les parties intéressées peuvent être invitées à présenter un exposé au Conseil de direction sur les sujets proposés ou sur d'autres questions revêtant de l'intérêt pour le Conseil. OSIPTTEL organise périodiquement des réunions avec des organismes représentant les usagers, afin de prendre directement connaissance de leurs réclamations et de mieux comprendre les pratiques discutables ou anticoncurrentielles suivies par des entreprises du secteur.

OSIPTTEL s'est toujours efforcé de prendre ses décisions sur la base de renseignements solides et fiables, obtenus directement sur le marché local. Les restrictions imposées par les entreprises, peu enclines à fournir des renseignements pour des raisons de confidentialité commerciale, ont cependant limité la portée de ces efforts. Pour pallier les insuffisances du processus de réglementation du secteur, OSIPTTEL a commencé à prendre des décisions – souvent au détriment des intérêts des entreprises – qui défavorisent les parties refusant de fournir les renseignements requis.

4.4.3 Ressources humaines

La qualité des ressources humaines est un élément essentiel de la capacité d'un organisme de réglementation de s'acquitter efficacement des tâches délicates qui lui sont confiées. C'est pourquoi une procédure de recrutement rigoureuse ainsi que la formation et la motivation en permanence du personnel constituent des priorités pour le Conseil de direction d'OSIPTTEL.

Le service des ressources humaines dépend de la Direction de l'administration et des finances d'OSIPTTEL, qui est chargée de gérer les procédures de recrutement, de sélection et d'évaluation du personnel de l'organisation. La Direction s'occupe également des processus de formation au sein d'OSIPTTEL, l'objectif étant de rendre les employés plus performants.

OSIPTTEL, qui comptait 16 employés lors de sa création fin 1993, a augmenté ses effectifs jusqu'en 1996 (120 employés), effectifs qui sont restés stables depuis (voir le Graphique 2, figure de gauche). En mars 2001, OSIPTTEL comptait

124 employés à temps complet, dont 76 professionnels (16 d'entre eux ayant fait des études supérieures). Au sein de l'organisme, la répartition entre avocats, ingénieurs et comptables/économistes est plus ou moins équilibrée (voir le Tableau 5).

La pluridisciplinarité du personnel d'OSIPTTEL permet d'aborder les questions à l'étude selon des points de vue très divers, l'objectif étant de définir la réglementation la mieux adaptée. Conformément à sa culture d'entreprise, OSIPTTEL s'emploie à encourager la créativité, les échanges d'idées et le travail en équipe pour que chaque employé exploite au maximum son potentiel dans l'intérêt de l'organisme et de son propre développement personnel.

Soixante et un pour cent des employés d'OSIPTTEL sont des professionnels titulaires de diplômes universitaires, ce qui représente une diminution de 19% par rapport à fin 1995. De même, le pourcentage d'employés ayant fait des études universitaires supérieures est tombé de 39% fin 1995 à 13% fin 2000 (voir le Tableau 6).

Tableau 5 – La force réside dans la diversité

Nombre de professionnels d'OSIPTTEL et répartition par diplôme universitaire et par profession, 2001

Profession	Nombre d'employés	Pourcentage	Diplôme universitaire	Nombre	Pourcentage
Avocats	29	27%	Doctorat	1	1%
Comptables/auditeurs	12	10%	Maîtrise	15	12%
Economistes	17	14%	Licence	60	48%
Ingénieurs	33	27%	Baccalauréat	41	33%
Autres professions	7	6%	Diplômés	3	3%
Secrétaires	13	10%	Étudiants	4	3%
Techniciens administratifs	8	6%	Total	124	100%
Total	124	100%			

Source: OSIPTTEL

Tableau 6 – Niveau de professionnalisation du personnel d'OSIPTTEL

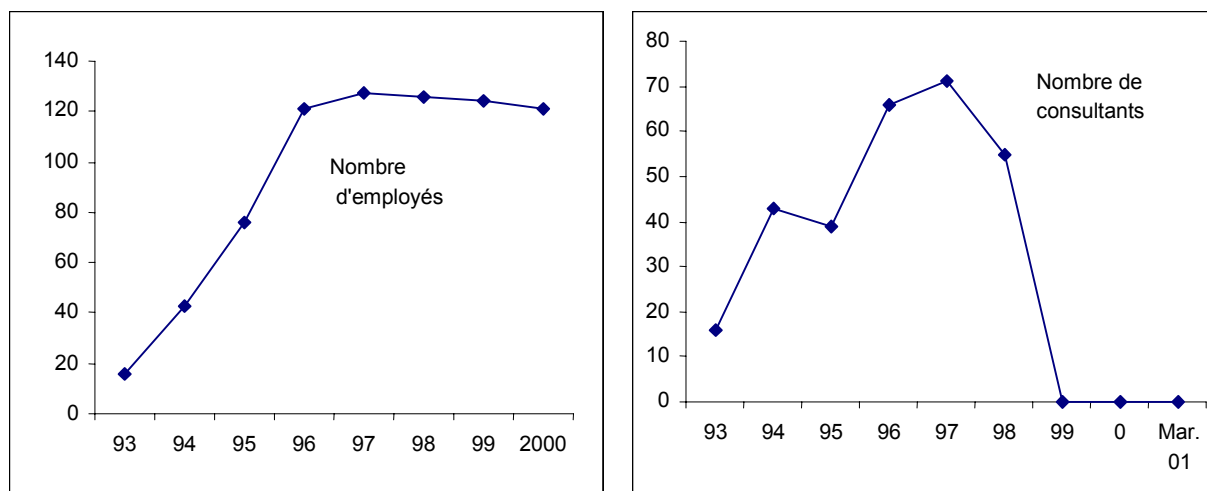
Evolution du nombre total de professionnels et de professionnels titulaires de diplômes d'études universitaires supérieures

	Déc. 1995	Déc. 2000
Nombre d'employés	70	124
Pourcentage de professionnels	80%	61%
Pourcentage de professionnels titulaires de diplômes d'études universitaires supérieures	39%	13%

Source: OSIPTTEL.

Graphique 2 – Ressources humaines

Evolution du nombre d'employés d'OSIPTTEL entre 1993 et fin 2000 et du nombre de consultants recrutés entre 1993 et mars 2001



Source: OSIPTTEL

OSIPTTEL a recruté lors de sa création de nombreux consultants afin de remédier au manque de personnel permanent. Le processus de formation dans le domaine de la réglementation qui a été engagé dans le pays et dans d'autres instances de l'Etat ont permis à OSIPTTEL de recruter à titre permanent des professionnels ayant reçu une formation universitaire en réglementation, organisation des entreprises et analyse de la concurrence (*antitrust*). En conséquence, aucun consultant extérieur permanent n'a été recruté en 1999, 2000 et 2001 (voir le Graphique 2, figure de gauche). Néanmoins, OSIPTTEL fait appel à des consultants internationaux et leur confie des travaux sur différents sujets.

Ce changement dans la composition du personnel est allé de pair avec l'ouverture à la concurrence du marché des télécommunications à la concurrence qui a débuté fin 1998. Un cadre réglementaire orienté vers la concurrence a dû être conçu et des mesures ont été prises en vue de réglementer le comportement des entreprises. Il en a résulté une forte augmentation du nombre annuel moyen de différends durant la période 1999-2001 par rapport à la période 1993-1998 (voir le Tableau 7).

De même, le nombre de demandes d'arbitrage soumises à la Chambre de commerce de Lima par *Telefónica del Perú* au motif que le contrat

de concession de cette entreprise n'aurait pas été respecté (voir le Tableau 7) a augmenté. Cette entreprise a présenté quatre demandes d'arbitrage au titre de la réglementation élaborée entre 1999 et 2001, alors qu'elle n'en avait présenté qu'une seule au titre de la réglementation élaborée entre 1993 et 1998. En conséquence, il a fallu procéder à des changements importants, sur le plan des compétences techniques, économiques et juridiques du personnel d'OSIPTTEL.

Les activités d'OSIPTTEL sont réparties entre cinq départements, où travaillaient la moitié des employés de l'organisation en mars 2001, le reste du personnel se répartissant entre le FITEL (douze employés), la Présidence, la Direction générale, le Secrétariat général et les Divisions fournissant un soutien administratif et logistique (voir la Figure 3).

En mars 2001, sur les 124 membres du personnel d'OSIPTTEL, 44% (54) étaient des femmes (voir le Tableau 8, gauche). Le pourcentage de personnel professionnel féminin est de 27,5%, et les femmes représentent 21,7% du personnel administratif. La proportion de femmes occupant des fonctions d'encadrement est légèrement inférieure au rapport entre le nombre de femmes et nombre total d'employés (voir le Tableau 8, droite).

Tableau 7 – Arbitrage de différends

Nombre de différends entre entreprises soumis à OSIPTEL au cours de la période 1993-2001 (tableau de gauche) et de demandes d'arbitrage présentées par Telefónica del Perú S.A. au motif que le contrat d'interconnexion de cette entreprise n'aurait pas été respecté (tableau de droite)

Période	Nombre total de différends	Nombre annuel moyen de différends	Sujet	Année de publication de la réglementation soumise à arbitrage	Année de présentation de la demande d'arbitrage
1993-1998	11	2	Comptabilité distincte	1995 à 1997	1999
1999-2001*	21	7	Réglementation concernant la présélection de l'opérateur du service longue distance et mandats d'interconnexion	2000	2000
			Réglementation établissant de nouveaux mandats d'interconnexion	2000	2001
			Mandat d'interconnexion	2001	2001
			Détermination du facteur de productivité	2001	2001

* Au 15 septembre 2001

Source: OSIPTEL.

Figure 3 – Organigramme d'OSIPTEL et nombre d'employés par secteur, mars 2001

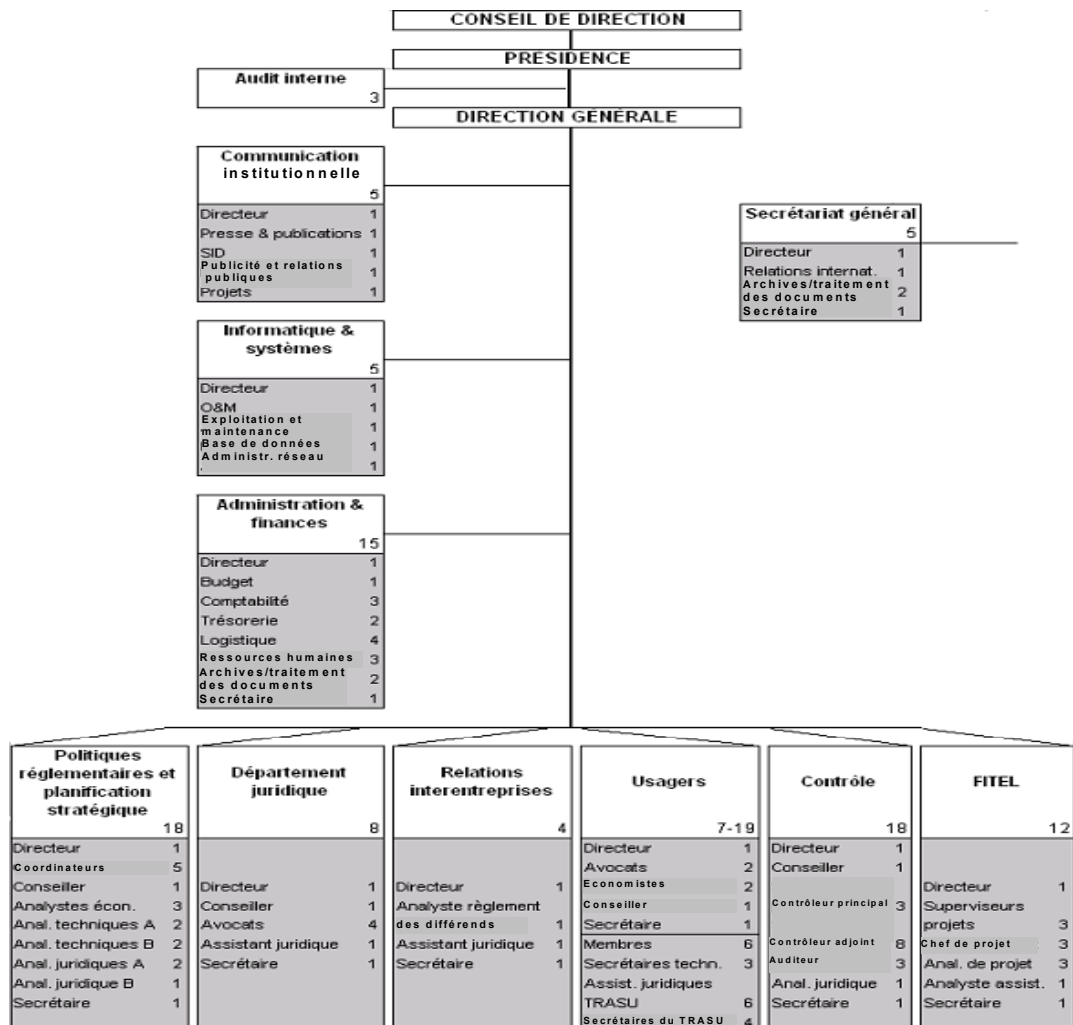


Tableau 8 – Enquête d'égalité

Pourcentage d'hommes et de femmes employés par OSIPTEL, mars 2001 (gauche) et pourcentage d'hommes et de femmes occupant des fonctions d'encadrement, mars 2001 (droite)

Personnel	Nombre	Pourcentage
Masculin	70	56%
Féminin	54	44%
Total	124	100%

Source: OSIPTEL

Les dépenses de personnel d'OSIPTEL représentent 61% (4 839 261 dollars EU) du budget pour 2001, qui s'élève à environ 8 000 000 dollars EU³². La part du budget du FITEL (17 834 000 dollars EU) consacrée au personnel est de 493 509 dollars EU³³ (soit 2,8% de ce budget). Le personnel d'OSIPTEL est soumis aux conditions d'emploi du secteur privé. Néanmoins, la politique salariale de l'organisme est approuvée par un décret suprême ratifié par le Président du Conseil des ministres et par le Ministre de l'économie et des finances, conformément au barème des traitements des fonctionnaires. Cette limitation dans la détermination des niveaux des rémunération ainsi que l'interdiction d'exercer – à titre personnel ou par l'intermédiaire de tiers – des fonctions en rapport avec les travaux menés par les entités relevant d'OSIPTEL dans l'année suivant une démission, la cessation de fonctions, une révocation, un licenciement ou une décision contractuelle, ont eu pour effet de dissuader de nouveaux professionnels de rejoindre l'organisme de réglementation.

Les personnes recrutées comme fonctionnaires d'OSIPTEL doivent faire une déclaration de biens sous serment, qui est publiée dans le journal local à plus fort tirage, où on envisage de publier le barème des traitements du personnel d'OSIPTEL également. Les niveaux de rémunération du personnel d'OSIPTEL sont légèrement supérieurs à ceux en vigueur dans le secteur public, mais restent inférieurs aux traitements perçus dans les entreprises privées de télécommunication.

Formation

OSIPTEL a toujours eu du mal à recruter des professionnels possédant les compétences requises sur le marché du travail péruvien, d'une part parce que les fonctions réglementaires sont de création récente au Pérou, et d'autre part parce que les connaissances technologiques et

Fonctions d'encadrement	Nombre	Pourcentage
Personnel masculin	7	58%
Personnel féminin	5	42%
Total	12	100%

réglementaires à un certain niveau de spécialisation ne font pas partie du cursus habituel des professionnels diplômés de l'université.

Par ailleurs, en raison du développement spectaculaire du secteur et du processus d'ouverture du marché des télécommunications, de nouvelles entreprises sont apparues sur le marché et ont besoin de plus en plus de spécialistes de la réglementation, des nouvelles technologies et des services de télécommunication. Ces entreprises et OSIPTEL se disputent les mêmes ressources humaines limitées, sans parler des restrictions budgétaires et contractuelles auxquelles est confronté OSIPTEL.

Pour surmonter ces difficultés, OSIPTEL a adopté le concept d'entreprise «apprenante» (*learning organization*), qui consiste revoir les processus d'apprentissage des individus et de l'organisation pour que cette dernière devienne un lieu de travail productif offrant le maximum de possibilités d'apprentissage. Ce concept suppose une forte augmentation des investissements dans la formation, qui devraient atteindre 240 000 dollars EU en 2001, soit 3% du budget annuel de l'organisation. Ces investissements ont été réalisés après une étude détaillée de l'offre de formation et des priorités stratégiques de l'organisation³⁴.

Afin d'encourager la formation de nouveaux spécialistes, OSIPTEL a mobilisé un très grand nombre de ressources et a créé un cours postuniversitaire de télécommunications, dans le cadre duquel l'organisation entend transmettre son expérience et ses connaissances du marché des télécommunications³⁵. Cette formation est complétée par celle de l'Institut national de recherche et de formation en télécommunications (INICTEL), qui est axée sur la recherche, la formation, les études, les projets et le conseil dans le domaine des télécommunications (voir l'Encadré 6).

Encadré 6: Mise en place de la société de l'information

Profil de l'Institut national de recherche et de formation en télécommunications (INICTEL)

L'Institut national de recherche et de formation en télécommunications (INICTEL), créé fin 1971, est un organisme public décentralisé du sous-secteur des communications du Ministère des transports, des communications, du logement et de la construction, qui est doté de la personnalité juridique. L'INICTEL est autonome sur le triple plan administratif, économique et technique et dispose de son propre patrimoine³⁶. Ses activités concernent principalement la recherche, la formation, les études et les projets dans le domaine des télécommunications, mais aussi les services de conseils spécialisés destinés à des entités publiques ou privées. L'INICTEL est chargé de promouvoir et de développer des programmes de formation et de spécialisation du personnel à tous les niveaux techniques de direction et d'exploitation de services de télécommunication, tant dans le secteur public que dans le secteur privé. La Direction de la formation est responsable des activités pédagogiques de l'Institut et a pour tâches de conseiller, de coordonner et d'appuyer la gestion technique et administrative et l'application de nouvelles technologies. L'INICTEL comprend trois Divisions: a) télécommunications³⁷; b) téléenseignement³⁸; et c) radiodiffusion³⁹.

OSIPTTEL organise également un cycle de cours de formation intitulé «Les télécommunications et les services publics destinés aux abonnés résidentiels. Droits et devoirs des usagers». Ce programme vise à «former» les usagers, en leur donnant des renseignements sur les services, la manière d'en faire un usage responsable et le cadre juridique qui protège leurs droits. Les cours sont destinés à des entités comme les administrations locales, les établissements d'enseignement professionnels, les professeurs d'université, les représentants d'associations de protection des consommateurs et les groupes dont l'influence au niveau local garantit un effet multiplicateur des résultats de la formation directe. Ces cours sont également organisés ailleurs dans le pays.

4.4.4 Pratiques institutionnelles

OSIPTTEL exerce ses fonctions en appliquant des principes généraux qui constituent des lignes directrices et des paramètres dont les différentes Directions de l'organisme de réglementation doivent s'inspirer (voir l'Encadré 7).

OSIPTTEL a innové dans le domaine des pratiques institutionnelles, puisqu'il s'agit du premier organe de l'Etat à avoir élaboré des règles de transparence pour ses pratiques internes et à avoir commencé à publier au préalable ses décisions et à exposer, dans ces publications, les motifs à l'appui de ces décisions. Bien que cette pratique ait été contestée par certains organes de l'Etat, la publication préalable avec exposé des motifs justifiant les décisions a commencé à se généraliser dans diverses entités de l'Etat vers le milieu de 2001. En ce qui concerne les services aux usagers, OSIPTTEL a été la première entité publique à créer un centre de renseignements

(*FonoAyuda*) pour répondre aux questions et aux réclamations des usagers. OSIPTTEL a également innové en matière de gestion du personnel, en adoptant un système de primes de productivité destiné à encourager le professionnalisme et à améliorer la productivité.

Parmi tous les progrès accomplis par OSIPTTEL dans le domaine des pratiques institutionnelles, les plus importants pour l'industrie locale des télécommunications sont incontestablement les mécanismes adoptés pour accroître la transparence des activités courantes, notamment en ce qui concerne la prise de décisions. Citons en particulier la publication préalable, les audiences publiques, les consultations avec les entreprises et les usagers et la création de corps collégiaux indépendants et spéciaux.

Publication préalable: La publication préalable des règles à caractère général est obligatoire. Elle permet de prendre l'avis des opérateurs de services publics de télécommunication et de connaître les problèmes auxquels sont confrontés les usagers de ces services. Les contributions reçues ont été dûment analysées et évaluées par les différentes Directions d'OSIPTTEL, afin d'en tenir compte dans les règles proposées.

Audiences publiques: Il s'agit d'une autre procédure utilisée par OSIPTTEL pour permettre aux parties intéressées et au grand public d'interagir et de faire connaître leurs vues sur les règles qui concernent l'intérêt général. Les audiences publiques permettent d'établir une relation directe entre OSIPTTEL et ceux qui souhaitent échanger leurs vues ou obtenir des précisions sur certains sujets et de les informer que leurs contributions seront prises en compte dans les décisions.

Encadré 7: Questions de principe

Principes régissant les activités d'OSIPTEL.

Conformément au Règlement général d'OSIPTEL, les pratiques et activités de cet organisme doivent être fondées sur les principes suivants:

Libre accès: OSIPTEL doit garantir aux opérateurs et aux usagers le libre accès à la prestation de services publics de télécommunication.

Neutralité: OSIPTEL doit garantir la neutralité des activités des entreprises qui relèvent de sa compétence, en veillant à ce que celles-ci ne tirent pas parti, directement ou indirectement, de leur statut d'opérateurs pour obtenir des avantages par rapport à d'autres opérateurs de services de télécommunication ou à des usagers.

Non-discrimination: OSIPTEL doit garantir aux opérateurs présents sur les marchés des services publics de télécommunication qu'ils ne feront l'objet d'aucune discrimination.

Analyse coûts/avantages: Les coûts et avantages des activités d'OSIPTEL seront évalués au préalable et devront être dûment étayés par des études et des évaluations techniques prouvant qu'elles sont rationnelles et efficaces.

Transparence: Toute décision d'un organe fonctionnel d'OSIPTEL doit être adoptée de manière que les critères à utiliser soient connus et prévisibles pour les entreprises relevant de la compétence, de l'organisation.

Mesures propres à encourager la concurrence: OSIPTEL doit encourager les investissements visant à étendre les services publics de télécommunication et à en améliorer la qualité et promouvoir le libre jeu de la concurrence.

Impartialité: OSIPTEL doit examiner de manière équitable et avec impartialité, dans le strict respect des règles pertinentes, les intérêts des opérateurs de services et des usagers.

Autonomie: OSIPTEL n'est soumis à l'autorité d'aucun autre organe ni d'aucune autre entité de l'Etat dans l'exercice de ses fonctions.

Subsidiarité: Les activités d'OSIPTEL ont un caractère subsidiaire et ne se justifient que lorsque le marché et le libre jeu de la concurrence ne satisfont pas les intérêts des usagers et des concurrents.

Complémentarité: Les règles relatives à la concurrence complètent les dispositions réglementaires élaborées par OSIPTEL dans le cadre de ses compétences.

Analyse des décisions fonctionnelles: OSIPTEL tient compte des conséquences de ses décisions sur l'établissement des tarifs, la qualité, les incitations à l'innovation, les conditions contractuelles et toute autre question concernant le développement des marchés et la satisfaction des intérêts des usagers.

Efficacité: OSIPTEL s'attachera à attribuer les ressources d'une manière efficace et à atteindre ses objectifs au moindre coût possible pour la société dans son ensemble.

Rapidité: Les mesures administratives prises par OSIPTEL devront permettre de résoudre les problèmes et de régler les différends d'une manière appropriée et aussi rapidement que possible.

Consultations: OSIPTEL organise également des consultations avec les parties intéressées pour régler les différends entre opérateurs de services publics de télécommunication ou entre un opérateur et des usagers. La direction d'OSIPTEL juge ce mécanisme efficace pour concilier des vues opposées entre les parties, puisqu'il permet de les consulter au sujet des incidents qui se produisent au cours de la procédure. Ce mécanisme de conciliation et de dialogue a permis de régler les différends soumis à OSIPTEL par accord entre les parties.

Création de corps collégiaux: la création de corps collégiaux ad hoc pour le règlement des

différends entre prestataires de services publics de télécommunication est un autre mécanisme qui vise à assurer la transparence du processus réglementaire. L'objectif d'OSIPTEL, qui est habilité à recruter des experts, est de favoriser la composition pluridisciplinaire des corps collégiaux, qui sont autonomes, et de veiller à ce qu'ils comprennent des spécialistes des questions faisant l'objet de différends.

En outre, dans l'optique d'une plus grande transparence de ses décisions réglementaires, OSIPTEL organise par ailleurs des séminaires, prépare des publications et autorise le grand

public à avoir accès à ses services d'information et de documentation, où sont centralisées les études techniques à l'appui de décisions réglementaires et les politiques réglementaires appliquées dans d'autres pays.

4.5 Les usagers et OSIPTEL

OSIPTEL a pour mission de garantir au plus grand nombre un accès à des services publics de télécommunication de bonne qualité et efficaces, dans des conditions de concurrence loyale. Il a essentiellement pour objectif: a) de protéger le marché contre les pratiques de nature à entraver la concurrence; et b) de protéger les usagers et les entreprises fournissant des services publics de télécommunication contre toute autre pratique susceptible de les pénaliser.

Pour atteindre ce deuxième objectif, OSIPTEL a élaboré un document sur les politiques à l'égard des usagers, qui définit les bases de l'élaboration des politiques visant à protéger et à faire connaître les droits des usagers. Dans ce contexte, OSIPTEL:

- met en place un cadre réglementaire définissant les droits et obligations des usagers ainsi que les procédures à suivre lorsque ces droits ne sont pas respectés;
 - traite en dernière instance administrative les réclamations des usagers par l'intermédiaire du TRASU (Tribunal administratif chargé de traiter les réclamations des usagers);
 - communique des renseignements aux usagers sur les services publics de télécommunication. OSIPTEL s'acquitte de cette tâche par l'intermédiaire du SAOC (Service d'assistance et d'orientation) et du service FonoAyuda. En outre, il publie régulièrement des bulletins et de la documentation afin de promouvoir l'utilisation appropriée des services et se tient informé des droits et des nouvelles mesures concernant les usagers;
 - pour former le consommateur et l'encourager à utiliser le service de manière responsable, OSIPTEL propose des programmes de formation comprenant des séminaires et des cours au niveau national. De même, il organise des réunions avec d'autres institutions s'occupant de la protection des droits des usagers;
- procède à des enquêtes pour recenser les besoins et les problèmes des usagers et pour évaluer les conséquences des mesures réglementaires sur la société.

4.5.1 Services offerts aux usagers

OSIPTEL applique une politique visant à conseiller les usagers au sujet de leurs droits et obligations. Dans ce contexte, il s'efforce de faire connaître les procédures permettant de déposer des réclamations auprès d'entreprises et du tribunal de l'instance de réglementation. Afin de connaître les vues des usagers sur des questions d'actualité concernant le secteur et sur des projets de décision, OSIPTEL dispose d'un espace sur son site Internet où il recueille en permanence les observations des usagers par l'intermédiaire d'un forum de discussion. Un service actualisé de communiqués et de publications vient compléter ces activités.

Procédures d'examen des réclamations

S'agissant des problèmes de facturation, d'installation, de transfert, d'interruption ou de retrait de services, l'utilisateur dispose d'un délai maximum de 15 jours ouvrables (après la date d'échéance de la facture ou d'apparition du problème) pour faire une réclamation. Bien qu'il soit habilité à ne pas payer la somme correspondant à l'objet de la réclamation, il est tenu d'acquitter le montant ne faisant pas l'objet de la réclamation.

L'entreprise dispose de 30 jours ouvrables pour étudier la réclamation et d'un maximum de 10 jours ouvrables pour informer le client de la suite qui lui a été donnée. Si la réponse n'est pas communiquée dans les délais prescrits (40 jours ouvrables), l'utilisateur peut invoquer le principe du silence positif en déposant un recours, ce qui lui permettra d'obtenir gain de cause, l'entreprise n'ayant pas répondu dans les délais.

Si l'opérateur donne une réponse qui ne satisfait pas l'utilisateur, celui-ci peut déposer un recours en appel auprès du Bureau des abonnés de la région, en indiquant les raisons pour lesquelles il conteste la réponse reçue et en précisant que, pour ces mêmes raisons, il transmet la réclamation au Tribunal administratif d'OSIPTEL chargé de traiter les réclamations des usagers. Celui-ci réglera le différend en seconde et

dernière instance. Le recours en appel doit être présenté dans un délai maximum de quinze jours ouvrables à compter de la réception de la réponse au premier courrier. Le tribunal d'OSIPTTEL dispose de trente jours ouvrables pour procéder à l'examen de la réclamation et d'un maximum de dix jours ouvrables pour informer l'utilisateur des résultats du recours en appel.

Depuis sa création, OSIPTTEL juge nécessaire et important d'informer les usagers sur les caractéristiques des services publics de télécommunication auxquels ceux-ci s'abonnent, sur les tarifs en vigueur et sur les droits et obligations à l'égard des opérateurs. Dans ce but, il a créé divers services d'information qui permettent de fournir des orientations aux usagers. Il s'agit notamment du SAO (Service d'assistance et d'orientation) et du FonoAyuda (Encadré 8).

Afin que tous les usagers soient toujours mieux informés sur les caractéristiques des services publics de télécommunication ainsi que sur leurs droits et obligations lorsqu'ils s'abonnent à ces services, OSIPTTEL a organisé des séminaires et des cours de formation dans différentes villes du pays et a commencé à mettre en place, dans les grandes villes, des modules destinés à fournir une assistance aux usagers des services publics de télécommunication. Le but est de réduire les coûts de l'accès à l'information et du traitement des demandes des usagers au niveau national. Ces mesures s'adressent aux représentants et aux fonctionnaires d'organismes qui sont en relation directe avec la population et qui sont ainsi mieux

à même de diffuser tous les renseignements reçus. Cette méthode permet d'assurer une large diffusion et une décentralisation de l'information⁴⁰.

4.6 Surveillance et contrôle

Dans le domaine de la surveillance, OSIPTTEL s'est efforcé de promouvoir une culture privilégiant le respect des règlements relatifs aux télécommunications. A cet effet, il a élaboré un programme de surveillance qui va de l'inspection préventive (dont l'objectif est de donner des orientations aux entreprises en vue du respect des règles juridiques) à l'inspection définitive (qui permet de veiller à ce que les opérateurs de services publics observent la réglementation établie). Les fonctions de surveillance portent essentiellement sur le plan minimum d'expansion, le service téléphonique mobile, le cadre réglementaire applicable aux usagers, la surveillance du trafic et les publiphones (Tableau 9).

Surveillance du plan minimum d'expansion: les entreprises titulaires de concessions pour l'exploitation de services supports et de services finals concluent des contrats de concession avec l'Etat et contractent des engagements minimum d'expansion qui constituent très souvent l'une des conditions essentielles du contrat. OSIPTTEL veille à la mise en œuvre des plans minimum d'expansion et au respect de la qualité du service fourni par les nouveaux opérateurs du service téléphonique fixe (local et grande distance nationale et internationale)⁴¹.

Encadré 8: Service d'assistance et d'orientation (SAO) et Service FonoAyuda

Le SAO (Service d'assistance et d'orientation) est organisé de manière à pouvoir répondre aux demandes de renseignements sur les services téléphoniques publics. L'utilisateur peut y avoir accès: a) en se rendant au siège d'OSIPTTEL, qui est ouvert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi; ou b) en adressant une lettre à la Direction des utilisateurs d'OSIPTTEL ou un message électronique, à l'adresse: usuarios@osiptel.gob.pe.

Le FonoAyuda est un service téléphonique qui permet aux utilisateurs de recevoir des orientations en composant un numéro spécial (0-801-121-21). Les utilisateurs peuvent y avoir accès depuis n'importe quelle région du pays au prix d'une communication locale. Créé en juillet 1998 afin de répondre à l'augmentation des demandes de la part des utilisateurs, ce service est assuré par une équipe de spécialistes disponibles du lundi au samedi de 8 heures à 20 heures. Par ailleurs, dans le cadre d'un accord interinstitutions entre l'Organisme de surveillance des investissements privés dans l'industrie énergétique (OSINERG), la Surintendance nationale des services d'assainissement (SUNASS) et l'Organisme de surveillance des investissements privés dans le secteur des télécommunications (OSIPTTEL), le FonoAyuda fournit des renseignements sur d'autres services (électricité, eau et téléphone). Ce système permet de choisir le type de service sur lequel on souhaite obtenir des renseignements. L'utilisateur peut également s'informer sur ses droits et ses obligations, sur les tarifs en vigueur, sur les procédures à suivre pour présenter une réclamation et sur les caractéristiques du service choisi.

Tableau 9 – Veiller au respect du code de conduite

Evolution du nombre d'inspections réalisées par OSIPTEL auprès des opérateurs – 1995-2001

Activités	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001*
Expansion et modernisation	16	566	697	395	112	20	192
Qualité des lignes fixes	4	67	83	51	37	34	17
Continuité du service de publiphone			24	1 479	1 916	3 275	1 423
Contributions au FITEL et à OSIPTEL			2	150	2	89	53
Cadre réglementaire régissant les droits des usagers		1	39	75	239	189	143
Surveillance du trafic		3	4	2	1	2	1
Divers (taxation, facturation, qualité des services mobiles, etc.)		5	32	24	136	409	99
Total	20	642	881	2 077	2 443	4 018	1 928

* Estimations en juin 2001.

Source: OSIPTEL, Direction du contrôle.

Surveillance du service téléphonique mobile: le Règlement sur la qualité du service téléphonique mobile public et la procédure de surveillance et de contrôle de la qualité du service téléphonique mobile public ont été adoptés⁴² pour veiller à ce que les opérateurs offrent aux usagers un service d'une qualité minimale acceptable. Ces règles établissent les mécanismes que les opérateurs doivent utiliser pour assurer un niveau de qualité minimal admissible. A cette fin, trois indicateurs ont été définis: 1) taux d'appels infructueux; 2) couverture radioélectrique; et 3) taux d'appels interrompus. OSIPTEL applique une procédure d'inspection pour veiller au respect des normes de qualité établies.

Surveillance du trafic: cette activité consiste à examiner les renseignements fournis par Telefónica del Perú concernant le trafic facturé pour les appels téléphoniques de base.

Publiphones: il s'agit de vérifier le fonctionnement des publiphones dans certaines grandes villes, en veillant, notamment, à ce que le service téléphonique public soit assuré correctement. On vérifie par exemple que les pièces de monnaie ayant cours légal sont acceptées, que l'accès aux services gratuits est assuré et que les prix facturés pour les appels sont corrects. De même, l'objectif est de garantir le bon fonctionnement en permanence des publiphones installés dans les localités rurales, conformément aux dispositions des contrats de concession conclus par Telefónica del Perú. Cette obligation imposée à l'opérateur est particulièrement importante, car, dans de nombreuses localités, les publiphones représentent le seul moyen de

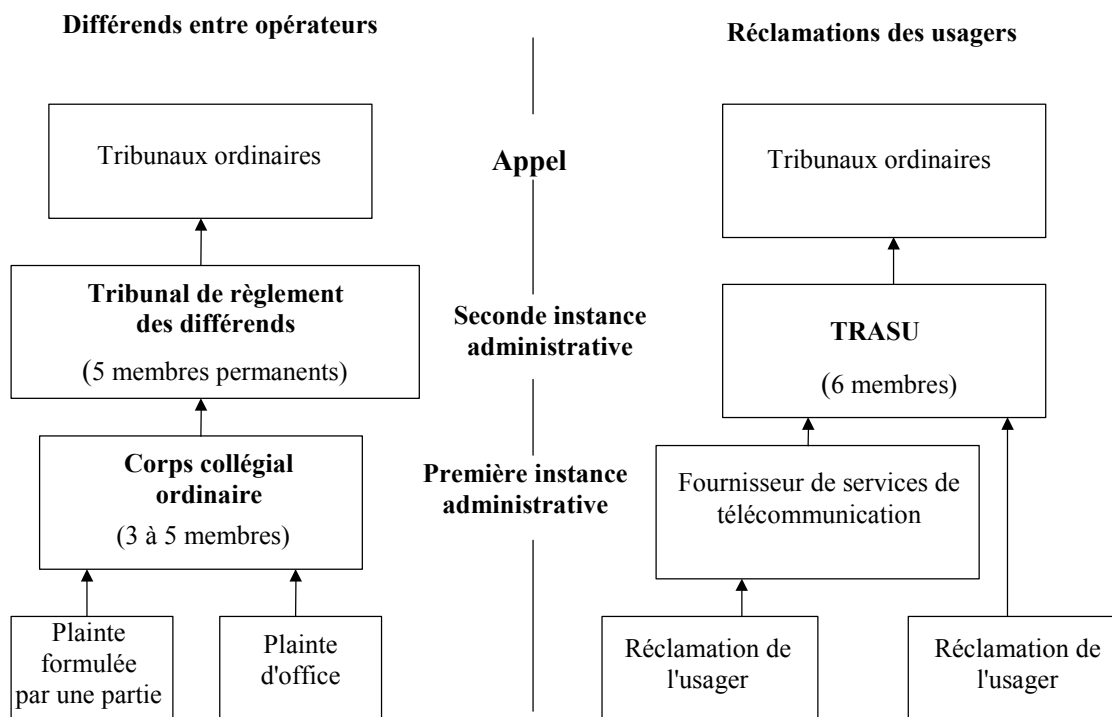
communication avec le reste du pays et du monde.

Surveillance du cadre réglementaire concernant les usagers: les mesures de surveillance dans ce domaine ont essentiellement pour objet de veiller au respect, par les opérateurs, de la Directive⁴³ définissant les règles applicables aux procédures de traitement des réclamations des usagers. Cette Directive donne les renseignements de base que les opérateurs doivent fournir aux usagers et fait obligation aux opérateurs de donner suite aux réclamations, d'autoriser les usagers à avoir accès à leur dossier lorsqu'ils en font la demande et de ne pas conditionner l'examen de la réclamation au paiement du montant exigé au titre de la réclamation.

De même, OSIPTEL veille au respect des conditions d'utilisation du service téléphonique fixe et du service téléphonique mobile. Selon la réglementation pertinente, les factures téléphoniques doivent parvenir obligatoirement au domicile des abonnés, l'accès aux services de la série 808 doit pouvoir être bloqué dans un délai maximal de cinq jours ouvrables suivant la présentation de la demande à l'opérateur, l'utilisateur doit obligatoirement être raccordé au service dans les deux jours ouvrables suivant le paiement du montant correspondant en cas de suspension du service pour défaut de paiement, etc.⁴⁴

Les inspections menées par OSIPTEL ont permis aux usagers de se faire indemniser à la suite d'erreurs de taxation ou de facturation

Figure 4: Mécanismes de règlement des différends entre entreprises et de traitement des réclamations des usagers



imputables aux entreprises de télécommunication. Au cours des six dernières années, plus de 225 000 abonnés ont bénéficié de ces indemnités et plus de 7 millions de dollars EU ont dû être versés par différentes entreprises à ce titre.

4.7 Règlement des différends et arbitrage

Conformément à la loi, OSIPTEL est habilité à intervenir et à rechercher des solutions aux différends qui peuvent surgir entre entreprises ainsi qu'à ceux découlant de réclamations présentées par les usagers (voir la Figure 4 – Mécanismes de règlement des différends entre entreprises et traitement des réclamations des usagers).

4.7.1 Différends entre entreprises

OSIPTEL est habilité à régler, par la voie administrative, les différends ou litiges qui peuvent survenir entre opérateurs à la suite d'infractions à la concurrence ou de contreparties économiques ou qui concernent des questions techniques, juridiques ou économiques liées à une relation d'interconnexion, etc. Il est donc

possible d'entamer sans frais une procédure à la suite du dépôt d'une plainte par une partie ou d'une plainte d'office, lorsque la question concerne l'intérêt général.

Chaque affaire est examinée en première instance par un Corps collégial ordinaire (CCO) ad hoc et en seconde et dernière instance administrative par le Tribunal de règlement des différends. Ces instances sont habilitées à prendre des mesures de réparation et à appliquer les sanctions correspondant à chaque cas particulier. Les procédures de règlement des différends sont régies par un règlement auquel les parties doivent se conformer en cas de litige⁴⁵.

Le règlement des différends en première instance est assuré par un Corps collégial ordinaire composé de trois ou cinq membres titulaires nommés par la Direction générale d'OSIPTEL. Il peut s'agir de membres d'OSIPTEL ou d'autres fonctionnaires ou professionnels indépendants, spécialistes des questions relatives aux différends. Ces corps collégiaux prennent leurs décisions à la majorité simple.

Un jugement est émis sous la forme d'une décision finale à l'issue d'une procédure

comprenant la demande, la réponse, la conciliation et la présentation des preuves. Etant donné qu'il est possible de faire appel de cette décision, le Tribunal de règlement des différends (TSC) agira en tant que juridiction de seconde instance. Un secrétariat technique assumera les fonctions d'organe de liaison entre le corps collégial ordinaire et OSIPTEL, auquel il apportera un appui logistique et technique, et s'occupera de l'organisation et de la mise en œuvre de la procédure en seconde instance. Les appels formés contre les décisions du Tribunal de règlement des différends sont jugés par les cours d'appel (chambre haute) des tribunaux ordinaires, conformément à la loi sur les règles générales relatives aux procédures administratives. Le Tribunal de règlement des différends ayant été créé récemment, la nomination de ses membres reste du ressort d'OSIPTEL.

Au cas où les parties intéressées contesteraient une décision prise par OSIPTEL pour des raisons de procédure, et non quant au fond, le Président du Conseil des ministres assumera la fonction d'instance de révision (c'est-à-dire qu'il déterminera si OSIPTEL a respecté les procédures à suivre dans l'affaire considérée)⁴⁶.

4.7.2 Tribunal arbitral

En vertu de la législation en vigueur, OSIPTEL a notamment pour fonction d'organiser les arbitrages entre opérateurs de services publics de télécommunication. Afin qu'OSIPTEL puisse s'acquitter de cette fonction législative, un règlement relatif à l'arbitrage prévoyant la création d'un centre chargé d'organiser les arbitrages soumis à l'organisme de réglementation⁴⁷ a été approuvé en juillet 1999. Ce règlement définit également les critères à observer pour avoir accès à l'arbitrage organisé par ce centre et décrit la procédure à suivre jusqu'à ce que la décision arbitrale soit prise, mettant ainsi fin au litige⁴⁸.

Etant donné que la pratique suivie actuellement consiste à utiliser d'autres moyens que l'arbitrage ou la conciliation pour régler les litiges, le règlement prévoit la possibilité pour le centre de concevoir ou d'appliquer d'autres mécanismes de règlement des différends.

4.7.3 Réclamations présentées par les usagers

Les réclamations émanant des usagers sont adressées initialement au prestataire de services. Si celui-ci ne résout pas le problème, elles sont transmises au TRASU.

Tribunal administratif chargé de traiter les réclamations des usagers (TRASU)

Le Tribunal administratif chargé de traiter les réclamations des usagers a été créé en octobre 1995 pour examiner, au nom d'OSIPTEL, mais en toute indépendance, les réclamations présentées par les usagers des services publics de télécommunication au niveau national⁴⁹. Le TRASU comprend six membres et statue en dernier ressort concernant les réclamations des usagers. Il est assisté par un secrétariat technique composé d'avocats et de secrétaires qui participent au traitement des recours portés⁵⁰.

Des lignes directrices ont été élaborées afin de définir les critères appliqués par le TRASU d'OSIPTEL⁵¹ pour examiner les recours dont il est saisi. Le Tribunal est compétent pour examiner:

- les recours en appel (document soumis par écrit par l'utilisateur pour indiquer qu'il conteste la décision prise en première instance, au sein de l'entreprise, et qu'il demande au TRASU de réexaminer l'affaire);
- les plaintes (document écrit que l'utilisateur peut présenter à n'importe quel stade de la procédure en cas a) de non-respect des délais; b) de non-respect des dispositions d'une décision; c) de demande d'application du principe de silence positif; et d) de tout autre manquement à la réglementation).

En général, les réclamations qui relèvent de la compétence du TRASU concernent la facturation du service, son installation ou son activation, le transfert, la suspension ou l'interruption du service, la qualité, la non-remise ou l'arrivée tardive de la facture au domicile de l'utilisateur, l'incapacité de l'opérateur de fournir une facturation détaillée et toute autre réclamation soumise au Conseil de direction d'OSIPTEL⁵². La Chambre haute des tribunaux ordinaires a compétence pour examiner les appels formés contre les décisions du TRASU⁵³.

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle directive du TRASU, le nombre de réclamations dont le Tribunal a été saisi et la rapidité avec laquelle il les a traitées se sont considérablement accrus (Tableau 10).

4.8 Mesures coercitives et sanctions

Conformément à la Loi N° 27336 du 27 juillet 2000, OSIPTEL est habilité à établir une classification des faits ou des omissions constituant des infractions administratives et à imposer des sanctions au secteur des services publics de télécommunication. Il existe trois catégories de sanctions (très graves, graves ou légères) auxquelles correspondent des amendes minimales et maximales, qui ne peuvent dépasser 10% des recettes brutes perçues par l'auteur de l'infraction durant l'exercice précédant l'inspection (voir le Tableau 11). Le fait qu'une sanction soit imposée à une entreprise ne dispense pas cette dernière de respecter les obligations qui lui incombent par ailleurs. Les montants perçus sous la forme d'amendes administratives sont reversés au Fonds d'investissement dans les télécommunications (FITEL).

Bien qu'il soit fonction des répercussions sociales de l'infraction commise et du nombre de ces infractions, le montant des amendes infligées aux entreprises est parfois assez bas et est donc facile à payer.

4.9 Pouvoirs réglementaires particuliers

Les fonctions suivantes relèvent de la compétence d'OSIPTEL:

- veiller au respect, par les opérateurs ayant conclu des contrats de concession, des règles liées à la qualité de service et aux tarifs et du libre jeu de la concurrence, notamment;
- élaboration de systèmes tarifaires et fixation de redevances d'interconnexion pour les services publics de télécommunication;
- établissement de lignes directrices ou de restrictions que doivent respecter les entreprises titulaires de concessions pour la fourniture de services supports lors de la négociation d'accords internationaux d'exploitation, notamment dans le domaine des taxes de répartition entre opérateurs;
- publication de normes techniques et de principes économiques et juridiques applicables aux contrats d'interconnexion et aux normes de qualité des services.

En matière de surveillance, OSIPTEL doit s'assurer que la prestation de service répond à certains niveaux de qualité et d'efficacité, que les normes techniques d'interconnexion et d'accès au réseau sont respectées, que la concurrence

Tableau 10 – Réclamations relatives aux droits des usagers

Réclamations présentées au TRASU dans le cadre de l'ancienne Directive 032-97/CD-OSIPTEL

Appels	
Irrecevable	12
Fondé – recevable – partiellement fondé – retrait – soumission – conciliation	114
Infondé	124
Autres	35
Total	285

Plaintes	
Irrecevable	106
Fondé – recevable – partiellement fondé - retrait – soumission – conciliation	139
Infondé	40
Autres	25
Total	310

Réclamations présentées au TRASU dans le cadre de la Directive 015-99/CD-OSIPTEL en vigueur

Appels	
Irrecevable	1 889
Fondé – recevable – partiellement fondé – retrait – soumission – conciliation	4 428
Infondé	4 068
Autres	655
Total	11 040

Plaintes	
Irrecevable	334
Fondé – recevable – partiellement fondé – retrait – soumission – conciliation	1 094
Infondé	543
Autres	85
Total	2 056

Source: OSIPTEL.

s'exerce entre opérateurs et que les obligations fixées dans les contrats de concession ainsi que les autres dispositions relevant de sa compétence sont respectées.

Pour chaque contrat de concession conclu par le MTC, OSIPTEL est chargé de rendre au préalable un avis sur les aspects techniques, économiques et juridiques de l'interconnexion, la qualité de service, les relations avec les usagers et de la protection des consommateurs, la concurrence loyale et les mécanismes de règlement des différends entre opérateurs.

OSIPTEL doit également publier un rapport d'évaluation sur le respect, par l'opérateur, des obligations contenues dans le contrat de concession, régler les différends entre entreprises, publier des règles de procédure pour le traitement des réclamations émanant d'usagers, gérer le Fonds d'investissement dans les télécommunications (FITEL) en publiant des règles et règlements applicables à son fonctionnement et établir, le cas échéant, des plans ou des systèmes comptables que les opérateurs devront obligatoirement appliquer. OSIPTEL a égale

ment pour tâche d'appliquer, à l'égard des entreprises titulaires de concessions, des opérateurs indépendants et des usagers, les sanctions prévues par la législation, d'exercer les fonctions que le MTC pourrait lui confier, d'organiser des arbitrages en cas de différend entre opérateurs, de veiller au respect des dispositions approuvées par le Ministère concernant la normalisation et l'homologation des équipements et appareils de télécommunication et de fournir des services spécialisés à caractère exceptionnel à toute personne physique ou morale.

L'octroi d'autorisations, de permis, de licences et de concessions, l'homologation d'équipements et d'appareils ainsi que la gestion et l'octroi de concessions pour l'utilisation de fréquences radioélectriques ne relèvent pas de la compétence d'OSIPTEL, mais sont du ressort du MTC.

4.9.1 Interconnexion

La Loi sur les télécommunications dispose que l'interconnexion des réseaux et des services publics de télécommunication est une activité d'utilité publique et sociale. En conséquence,

Tableau 11 – Infractions à la loi

Description détaillée des différents types d'infractions définies par la législation péruvienne

Type d'infraction	Description de l'infraction
Très grave	<ul style="list-style-type: none"> Mener des activités dans le secteur des télécommunications sans disposer de l'autorisation ou de la concession correspondante. Utiliser le spectre des fréquences radioélectriques sans autorisation ou concession. Causer volontairement des brouillages. Détourner des services destinés à être librement utilisés par le grand public. Divulguer ou publier tous types de renseignements obtenus en détournant ou en brouillant des services de télécommunication. Refuser une inspection administrative ou y faire obstruction. Ne pas respecter les conditions liées aux autorisations ou aux concessions et commettre, en l'espace d'un an, au moins deux infractions graves⁵⁴.
Grave	<ul style="list-style-type: none"> Importer, fabriquer, commercialiser ou installer des terminaux ou des équipements sans certificat d'homologation ou sans autorisation préalable du MTC pour les équipements de radiocommunication. Altérer ou falsifier des caractéristiques techniques, des marques et des étiquettes d'équipements ou d'appareils. Modifier l'emplacement ou les caractéristiques techniques de stations radioélectriques sans autorisation. Causer des brouillages préjudiciables. Ne pas acquitter les droits, taxes et redevances correspondantes. Emettre des signaux d'identification faux ou trompeurs. Utiliser indûment des services de télécommunication. Refuser de communiquer à l'Autorité des télécommunications les renseignements relatifs au service et commettre, en l'espace d'un an, deux ou plusieurs infractions légères⁵⁵.
Légère	<ul style="list-style-type: none"> Causer des brouillages non admissibles au sens du Règlement des radiocommunications de l'UIT. Utiliser indûment des services des télécommunications, sans toutefois que cette utilisation constitue une infraction grave.

Source: OSIPTEL

OSIPTTEL établit les règles auxquelles sont assujettis les accords d'interconnexion conclus par les entreprises⁵⁶. Il incombe également à OSIPTTEL de régler les différends qui peuvent surgir entre fournisseurs de services de télécommunication concernant l'interconnexion de services et les droits d'accès au réseau, y compris pour ce qui est des aspects techniques et des conditions économiques. Ces règles sont obligatoires et leur application relève de l'ordre public.

L'interconnexion des réseaux des services publics de télécommunication doit être assurée conformément au principe d'égalité d'accès, ce qui signifie que les opérateurs de services publics de télécommunication sont tenus de s'interconnecter en tenant compte de considérations techniques, économiques et tarifaires et du marché des services, tout opérateur de services de même nature souhaitant obtenir une interconnexion devant bénéficier de conditions égales à cette fin⁵⁷. Afin de faciliter l'interconnexion entre opérateurs, les titulaires de concessions pour la fourniture de services publics de télécommunication sont tenus d'utiliser les modèles d'architecture de réseau ouvert en vue de la mise en place d'un réseau numérique à intégration de services, sans restrictions pour l'interconnexion.

Les contrats d'interconnexion doivent être conformes aux dispositions de la législation en vigueur (loi, règlements, règlements particuliers, plans techniques de base figurant dans le Plan national des télécommunications et dispositions édictées par OSIPTTEL). Ces contrats doivent également tenir compte:

- de la capacité d'interconnexion et des prévisions en la matière, l'objectif étant de faire en sorte que la qualité du trafic de signaux entre réseaux soit raisonnable;
- des points d'interconnexion des réseaux;
- des dates et périodes de mise en œuvre de l'interconnexion;
- des caractéristiques des signaux transmis ou reçus, y compris des accords d'acheminement, de transmission, de synchronisation, de signalisation, de numérotage, de tarifs et de qualité de service et de sécurité des télécommunications;
- des garanties données par les deux parties en vue de maintenir la qualité des services

fournis par l'intermédiaire des réseaux interconnectés;

- des conditions tarifaires et économiques de l'interconnexion, compte tenu notamment des coûts et d'une marge bénéficiaire raisonnable;
- des dates ou périodes de révision des conditions du contrat. A la demande de l'une ou l'autre des parties, OSIPTTEL pourra participer aux négociations afin de favoriser une entente ou un accord entre les entreprises;
- des mesures à prendre pour que les parties respectent les délais susmentionnés.

La période de négociation nécessaire pour définir les termes et conditions d'un contrat d'interconnexion ne peut dépasser soixante (60) jours civils, sauf si l'une ou l'autre des parties concernées demande à OSIPTTEL un délai supplémentaire, avec un exposé des motifs à l'appui de cette demande. Une fois l'accord conclu, les parties signeront le contrat d'interconnexion et le présenteront à OSIPTTEL au moins trente-cinq (35) jours ouvrables avant la date d'entrée en vigueur prévue dans ledit contrat, afin que cet organisme se prononce en la matière. Avant la date d'entrée en vigueur du contrat, OSIPTTEL devra rendre un avis en donnant son accord ou en indiquant les dispositions techniques qui devront obligatoirement figurer dans le contrat.

Les redevances d'interconnexion sont fixées à l'issue des négociations entre les parties. En cas de désaccord entre ces dernières, OSIPTTEL est expressément habilité à déterminer les redevances correspondantes. OSIPTTEL a élaboré un calendrier de réduction des redevances d'interconnexion en fixant une redevance moyenne de 0,0096 dollar EU la minute, qui sera appliquée à partir du milieu de 2002 (Tableau 12). Les contrats devront également tenir compte d'une série d'éléments à inclure dans l'accord d'interconnexion (voir l'Encadré 9).

En vertu de la loi, OSIPTTEL est habilité à faire appliquer les mesures de réparation et peut demander, dans des cas exceptionnels, l'intervention de la force publique. On a constaté, dans la pratique, qu'en régime de concurrence et dans les cas où la mise en place de l'interconnexion posait des problèmes, ce pouvoir conféré à OSIPTTEL était plus efficace que des sanctions.

Tableau 12 – Redevances d'interconnexion

Calendrier de réduction des redevances d'interconnexion entre le 1^{er} août 2000 et le 1^{er} juillet 2002 (dollars EU)

En vigueur depuis le:	En vigueur jusqu'au:	Redevance moyenne	Redevance pour le trafic diurne	Redevance pour le trafic nocturne
01-08-2000	30-06-2001	0,0168	0,01732	0,00866
01-07-2001	31-12-2001	0,0144	0,01443	0,00722
01-01-2002	30-06-2002	0,0115	0,01186	0,00593
01-07-2002	–	0,0096	0,00990	0,00495

Source: OSIPTEL.

Encadré 9: Les clés d'un accord réussi

Principes généraux devant figurer dans les accords d'interconnexion au Pérou

Les opérateurs en place devront définir au moins un point d'interconnexion dans chaque zone locale pour interconnecter deux réseaux locaux, un réseau longue distance et un réseau local ou encore deux réseaux longue distance. Les points d'interconnexion supplémentaires feront l'objet de négociations. L'interconnexion ne sera assurée et des redevances ne seront perçues à ce titre que dans les zones où chaque prestataire de services est implanté. Les opérateurs longue distance devront accepter les communications d'autres opérateurs longue distance en vue de les faire aboutir dans le réseau local, au cas où ceux-ci ne disposeraient pas de points d'interconnexion locaux. Les tarifs appliqués feront l'objet de négociations commerciales entre les parties et le coût d'acheminement de l'appel sera négocié sur la base du tarif en vigueur applicable. Les remises éventuellement appliquées en fonction du volume de trafic seront rendues publiques et ne donneront lieu à aucune discrimination entre les opérateurs. Le règlement relatif à l'interconnexion actuellement en vigueur prévoit que les redevances d'interconnexion représentent: i) les coûts d'interconnexion; ii) les contributions aux dépenses totales à la charge du fournisseur du service local auxquels s'ajoute; iii) une marge bénéficiaire raisonnable. Le coût de l'interconnexion correspond à la différence entre les coûts totaux, installation comprise, et les coûts totaux déduction faite de cette installation, divisée par la capacité de l'installation, c'est-à-dire les coûts moyens⁵⁸.

4.9.2 Tarifs

Il incombe à OSIPTEL d'élaborer, d'approuver et de surveiller le système tarifaire applicable aux services publics de télécommunication, en créant des conditions tarifaires compatibles avec le libre jeu de la concurrence. Les services publics de télécommunication sont classés du point de vue réglementaire (conformément aux contrats de concession conclus avec Telefónica del Perú) en deux catégories correspondant à des systèmes de réglementation différents. La première catégorie comprend la téléphonie locale (fixe et résidentielle) et la téléphonie longue distance, nationale et internationale. La deuxième catégorie comprend le service fixe dans les zones rurales, la téléphonie publique et mobile, le service de radiomessagerie, les lignes louées, la télévision par câble, le service télex, la transmission de données et les services complémentaires (Tableau 13). OSIPTEL fixe des plafonds tarifaires (moyenne pondérée) pour les services de la première catégorie et des forfaits tarifaires correspondant aux coûts réels des services pour les services de la deuxième catégorie.

Une troisième catégorie de services ne faisant pas l'objet de contrats de concession comprend les services de télécommunication dont les tarifs ne sont pas réglementés par OSIPTEL. Ces tarifs sont fixés selon les mécanismes de la concurrence.

OSIPTEL considère qu'un usager informé est à même de prendre des décisions de consommation adaptées à ses besoins, à ses préférences et à ses moyens. En conséquence, il communique régulièrement des renseignements sur les tarifs des principaux services publics de télécommunication et publie les tarifs fixés par les opérateurs ou invite les usagers à consulter ces opérateurs pour se renseigner sur les offres tarifaires.

4.9.3 Service/accès universel

En raison de la diversité sociogéographique du Pérou et des bas niveaux de revenu de nombreux habitants des zones rurales, la fourniture de services de télécommunication exige des coûts d'investissement et de maintenance élevés. Les

Tableau 13 – Les services de télécommunication du point de vue tarifaire

Classification des services de télécommunication au Pérou

Services réglementés – Catégorie I	Services réglementés – Catégorie II (plafonds tarifaires)	Services non réglementés
Redevance mensuelle (abonnés résidentiels et abonnés d'affaires) Communications locales et installation Service longue distance national Service longue distance international	Câbles sous-marins Circuits asymétriques Circuits loués locaux Circuits loués nationaux Circuits loués internationaux Circuits à relais de trame Tarifs appliqués par Infovía Tarifs appliqués par Unired Tarifs RNIS Service télex Service télégraphique Services supplémentaires Conditions d'utilisation Publiphones	Fixe-mobile Mobile-mobile Fixe-service de communications personnelles (PCS) Fixe-service de réseau numérique à ressources partagées Service de communications personnelles (PCS) Service de réseau à ressources partagées (les tarifs ne sont pas encore disponibles)

Source: OSIPTEL

habitants de ces zones ne sont pas en mesure au départ de procéder à l'investissement requis, d'où la nécessité pour l'Etat d'attirer des investissements privés complémentaires. Par conséquent, OSIPTEL finance les services de télécommunication dans les zones rurales et dans les zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire par le biais de subventions directes. Le mécanisme élaboré pour favoriser l'accès universel aux services de télécommunication s'est concrétisé avec la création d'un Fonds d'investissement, dénommé *Fondo de Inversión en Telecomunicaciones* (Fonds d'investissement dans le secteur des télécommunications) (FITEL), dont les principaux objectifs sont les suivants:

- améliorer l'accès de la population des zones rurales et des zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire aux services de télécommunication;
- encourager la participation du secteur privé à la fourniture de services de télécommunication dans les zones rurales et les zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire;
- encourager les bénéficiaires, dans les zones rurales et les zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire, à participer à l'identification de leurs besoins;
- promouvoir le développement économique et social des zones rurales et des zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire via l'accès à Internet et l'intégration de ces zones dans la société de l'information;
- procéder à une répartition efficace de ses ressources.

Le Texte unique ordonné de la Loi sur les télécommunications stipule qu'OSIPTEL administre le Fonds et sélectionne les projets à mettre en œuvre. Les fonctions relatives au Fonds sont réparties et il incombe au Ministère des transports et des télécommunications (MTC) d'approuver ces projets. Les ressources qui composent le Fonds proviennent d'apports correspondant à 1% du chiffre d'affaires des entreprises réglementées par OSIPTEL. Le FITEL est habilité à définir les politiques les plus efficaces pour administrer et investir ses ressources.

Pour déterminer le domaine d'activité du FITEL – dans la mesure où son but est d'étendre les services de télécommunication aux zones rurales – on s'est employé à définir initialement l'expression «zone rurale» utilisée par l'*Instituto Nacional de Estadística e Informática* (Institut national des statistiques et de l'informatique) (INEI). Ainsi, on entend par «zone rurale» tout territoire constitué de localités rurales de moins de 100 habitations contiguës ou de plus de 100 habitations isolées ou séparées. Il est également tenu compte des caractéristiques suivantes: a) faible densité de population (généralement moins de 3 000 habitants); b) absence ou insuffisance de services de base et d'infrastructures et absence de sources d'énergie; c) topographie mal adaptée à l'installation de services de télécommunication; et d) population à faible pouvoir d'achat et vivant dans des zones éloignées des centres urbains, dont l'activité principale est l'agriculture, l'élevage, la pêche ou le travail des mines.

Encadré 10: Développement des infrastructures: une nécessité

Le MTC, le FITEL et le développement des infrastructures de télécommunication

Alors que le FITEL axe son action sur la conception de projets visant à apporter une solution immédiate au problème de l'accès d'une population nombreuse à très faible niveau de développement aux services téléphoniques de base et à Internet, le MTC élabore des plans pour le développement d'un réseau de transmission de base à haut débit.

Pour les fonctionnaires du MTC, les travaux d'infrastructure de télécommunication relèvent de la compétence de l'Etat, étant donné que le secteur privé – toujours selon leur point de vue – n'investit pas dans les infrastructures et souhaite seulement opérer sur les marchés très rentables des zones urbaines. Le MTC considère que des investissements publics permettraient d'installer un réseau de base à fibres optiques dans tout le pays, en utilisant les lignes à haute tension du Pérou qui appartiennent encore à l'Etat. Selon eux, les fonds du FITEL serviraient ainsi à développer les infrastructures avec une technologie à longue échéance par rapport aux techniques de transmission par satellite utilisées comme support pour la connexion des projets actuellement financés par le FITEL. L'infrastructure du réseau de base qui serait mise en place serait par la suite cédée en concession au secteur privé pour son exploitation, affirment les fonctionnaires du MTC.

Pour sa part, OSIPTEL estime que l'un des objectifs stratégiques du secteur des télécommunications est d'appliquer une politique en matière d'accès universel dans le cadre de laquelle l'Etat aurait recours au FITEL pour favoriser l'équité. Avec ce Fonds, l'Etat fournit l'assistance voulue en rendant possibles les investissements privés dans les zones qui en sont privées, ceux-ci n'étant pas commercialement rentables. Les mécanismes d'octroi de subventions au secteur privé dans des conditions de concurrence permettent déjà de fournir des services téléphoniques de base et l'Internet dans les zones rurales. Par ailleurs, les opérateurs présents dans ces zones ont même étendu leurs services à d'autres populations que celles identifiées par le FITEL. Quant à la possibilité de développement d'une infrastructure de réseau de base, les fonctionnaires d'OSIPTEL signalent que le principal problème que pose la fourniture de services téléphoniques et de l'Internet dans les zones rurales est l'accès, ce que l'on appelle le «dernier kilomètre»: l'existence d'un réseau de base pour la transmission d'un volume de trafic important ne résoudrait donc pas le problème d'accès de la population rurale.

La priorité est également accordée aux projets déclarés d'intérêt collectif. Les critères de sélection figurent dans le Règlement du FITEL, où ces projets sont définis comme étant des projets à rentabilité sociale élevée, indépendamment de la zone géographique, et des projets spéciaux ajoutant de la valeur aux réseaux de communication et d'information liés à la fourniture de services publics. Le Gouvernement, par l'intermédiaire du MTC, doit déclarer ces projets comme étant d'intérêt collectif afin qu'ils puissent bénéficier de l'action du FITEL.

Stratégie du FITEL

La première phase de la stratégie de mise en œuvre de projets du FITEL visait à fournir un accès de base aux services publics de télécommunication et à permettre la transmission de données à faible débit. En conséquence, on a choisi un certain nombre de villages censés tirer parti au maximum des avantages sociaux découlant des investissements dans le secteur des télécommunications. Il faut souligner que l'une des composantes essentielles de la méthodologie retenue pour le choix des villages a été d'associer les autorités des districts de tout le pays à l'identification des besoins. Le projet pilote *Frontera Norte* (Frontière nord) et les

projets relevant du *Programa de Proyectos Rurales* (PPR) (programme de projets ruraux) constituent l'aboutissement de la première phase de cette stratégie. Ils permettront de desservir près de quatre millions d'habitants en zone rurale dans environ 5 000 villages (Encadré 11).

La deuxième phase de la stratégie vise à accroître la télédensité (accès à des téléphones publics) dans les provinces et les villages mal desservis (soit près de 1 500 villages de 1 000 à 5 000 habitants). De même, il est prévu de généraliser l'accès à Internet dans des cabines publiques (*télécentres*) dans tous les chefs-lieux de districts ruraux du pays, ce qui aura une incidence sur les programmes de formation et de promotion du développement de contenus locaux. Cette deuxième phase a débouché sur la réalisation des projets CABINET-FITEL et sur l'installation de téléphones publics. En outre, il a été jugé opportun, au cours de cette phase, de permettre aux usagers en général, qu'il s'agisse d'opérateurs ou d'investisseurs, de présenter des initiatives en vue de concevoir des projets pilotes de télécommunication.

L'étape suivante vise à étendre les services de télécommunication, par exemple en augmentant la télédensité de téléphones publics et de cabines

Encadré 11: Apprentissage par le biais de la téléphonie publique

Description du projet pilote «Frontière nord» du FITEL

Le projet pilote «Frontière nord» est un projet de téléphonie publique de portée limitée dont l'objectif principal est d'obtenir des données sur les inconvénients que pourrait avoir l'exécution de projets de plus grande envergure. L'entreprise Gilat To Home Perú S.A. (GTH) a remporté l'appel d'offres organisé pour sélectionner le fournisseur du service dans les 213 localités choisies pour ce projet. Les contrats de concession et de financement correspondants ont été signés fin 1998 et ont abouti à l'installation complète du réseau fin 1999, conformément au délai de livraison fixé. Au milieu de 2001, l'opérateur fournissait le service normalement. La mise en œuvre de ce projet a eu des conséquences très positives pour les populations des zones rurales ou isolées, en mettant à leur disposition des services qui étaient auparavant inexistantes ou difficiles d'accès pour les habitants de ces zones (voir le Tableau 14). Le projet a également été un succès en ce qui concerne l'utilisation des fonds publics en faveur du développement de la téléphonie rurale. Dans le cadre du projet pilote «Frontière nord», les investissements publics ou subventions se sont élevés à 11 dollars EU par habitant, ce qui a permis de desservir en tout 144 522 habitants et d'investir un montant de 8 609 dollars EU par localité.

Au milieu de 2000, le projet a fait l'objet d'un premier suivi et 76 localités (parmi les 213 concernées par le projet) ont été évaluées. Ce premier rapport de suivi souligne en particulier les problèmes que pose la difficulté d'accès pour ces populations: on ne trouve pas de cartes prépayées dans les villages ou les habitants ne savent pas les utiliser, les tarifs ne sont pas connus et les périodes prolongées d'indisponibilité du service en cas de panne d'un équipement sont fréquentes. Le projet a fait l'objet d'un nouveau suivi entre novembre 2000 et janvier 2001 (dans 78 localités) et d'un rapport soulignant les progrès réalisés par GTH depuis l'élaboration du premier rapport.

Tableau 14 – Conséquences du projet pilote «Frontière nord»

	Amazonas	Cajamarca	Piura	Tumbes	Total
Zones géographiques visées par le projet (districts)	4	4	7	Département	Frontière nord
Nombre de localités choisies	57	54	54	28	193
Nombre de bénéficiaires directs ¹	14 769	20 605	15 660	7 838	58 872
Nombre de bénéficiaires indirects ²	24 317	24 754	30 710	5 869	85 650
Distance (km) à parcourir jusqu'au téléphone le plus proche avant la réalisation du projet	251,4	26,1	26,1	9,0	
Distance (km) à parcourir jusqu'au téléphone le plus proche après la réalisation du projet	6,2	4,9	4,2	3,0	
Conséquences pour la population avant l'exécution du projet ³	10%	20%	16%	91%	48,3%
Conséquences pour la population après l'exécution du projet ⁴	90%	85%	71%	99%	88,5%

¹ Nombre d'habitants dans les localités choisies.

² Population voisine dans un rayon de 5 km autour de la localité choisie.

³ Pourcentage de la population totale de la zone géographique visée par le projet ayant accès au téléphone.

Source: OSIPTEL.

d'accès à Internet et en concevant des projets d'installation de petits centraux locaux équipés de techniques modernes dans les provinces et agglomérations de 5 000 à 10 000 habitants.

5 Domaines ne relevant pas de la compétence d'OSIPTEL

Certaines fonctions de gestion et de surveillance du marché des télécommunications ne relèvent pas de la compétence d'OSIPTEL (octroi de licences et gestion du spectre des fréquences radioélectriques notamment).

5.1 Concessions

Conformément à la législation péruvienne, il est nécessaire d'obtenir une concession, accordée sur décision du MTC, pour fournir des services publics de télécommunication. Les demandes sont présentées à l'UECT (Unité spécialisée dans les concessions de télécommunications), qui a pour fonctions d'évaluer et de traiter les demandes de services publics de télécommunication.

La politique en matière de concessions vise à promouvoir l'accès au marché de nouveaux

opérateurs, à encourager les investissements privés (nationaux ou étrangers), à favoriser le développement de nouveaux services et à accroître au maximum l'efficacité d'utilisation du spectre radioélectrique. Les concessions doivent être octroyées dans des conditions de simplicité, de transparence, de flexibilité, d'objectivité, de rapidité, de réserve et d'équité⁵⁹. L'octroi des concessions peut se faire sur demande de la partie intéressée ou par appel d'offres.

Les concessions sur demande de la partie intéressée sont accordées sans restriction aux services utilisant des moyens matériels ou à ceux pour lesquels il n'existe aucune restriction quant à la disponibilité du spectre et qui ne relèvent pas du Plan national des fréquences. Bien que le nombre de concessions octroyées pour ces services ne soit soumis à aucune restriction, les requérants doivent satisfaire à certaines exigences: a) profil du projet technico-économique; b) plan minimal d'expansion; c) projections relatives aux investissements; d) paiement des éléments découlant de l'octroi de la concession; e) le requérant doit être habilité à passer contrat avec l'Etat et ne pas être assujéti aux limites fixées par la loi; et f) fourniture de la documentation juridique pertinente⁶⁰. En ce qui concerne les concessions pour l'exploitation de la téléphonie fixe et des services téléphoniques grande distance nationaux et internationaux, des prescriptions additionnelles sont imposées⁶¹.

La politique relative à l'attribution d'une ressource aussi limitée que le spectre radioélectrique n'entre pas dans le document d'octroi d'une concession, la fourniture de divers services étant autorisée dans une seule bande. La détermination des montants des droits d'utilisation du spectre et les modalités de paiement de ces montants font l'objet de règlements spécifiques.

Les concessions par appel d'offres sont octroyées lorsque la demande de bandes de fréquences est supérieure à l'offre pour un service déterminé (restrictions techniques) ou lorsque les bandes concernées relèvent expressément du Plan national d'attribution des fréquences⁶². Les bandes de fréquences sont attribuées par appel d'offres à l'entreprise la plus efficace, c'est-à-dire à celle qui valorise le plus la ressource en régime de concurrence et qui se propose de l'utiliser de la manière la plus

efficace possible dans l'optique d'une meilleure rentabilité.

Les concessions sont octroyées pour une période maximale de 20 ans. Les droits ne sont pas transférables, ni en partie ni en totalité, sauf autorisation préalable et expresse du MTC. Cette autorisation ne pourra pas être refusée sans raison valable. En cas de non-respect de cette disposition, le contrat de concession est annulé de plein droit. Une fois le transfert approuvé, le cessionnaire assumera de plein droit toutes les obligations du titulaire⁶³.

La fourniture de divers services dans une seule bande de fréquences est autorisée et l'efficacité d'utilisation est garantie dans le cadre d'objectifs d'utilisation. Les fréquences assignées pourront être restituées à l'Etat lorsqu'elles n'auront pas été efficacement utilisées ou que les objectifs d'utilisation des fréquences fixés n'auront pas été respectés, et ce sans raison valable. Les entreprises titulaires d'une concession pourront demander un élargissement du spectre attribué, à condition de fournir des justifications fondées sur la demande satisfaite et la demande prévue.

5.2 Gestion du spectre des fréquences radioélectriques

L'UECT, en sa qualité d'administrateur du spectre pour les services publics, a principalement pour tâche d'administrer et de gérer efficacement les fréquences radioélectriques, conformément aux accords internationaux sur les télécommunications et aux intérêts nationaux. Cet organisme doit veiller à ce que le système de télécommunications soit intégré et parfaitement fiable et qu'il contribue à l'activité socio-économique, au développement régional, aux relations internationales et à la protection de la souveraineté et de la sécurité nationale.

En outre, l'UECT préside les commissions mixtes sur la répartition des canaux dans le Plan national d'attribution des fréquences (PNAF) et sur les objectifs d'utilisation du spectre radioélectrique. Ces commissions comprennent également des représentants de la DGT et d'OSIPTTEL.

Pour sa part, la DGT est chargée de mettre en œuvre le Projet de système de contrôle et de surveillance du spectre radioélectrique et est responsable des services privés et de radiodiffusion, à l'exclusion des services publics.

Le Ministère s'acquitte de ses fonctions sur la base d'un certain nombre de règles ou de lignes directrices générales. Il ne privilégie aucune technique particulière (les opérateurs sont libres d'avoir recours à d'autres techniques), ni aucun service particulier (divers services peuvent être assurés dans une seule bande, puisque l'attribution portera sur une partie déterminée du spectre et ne sera pas liée à un service en particulier). Les entreprises titulaires d'une concession pourront quant à elles demander un élargissement du spectre des fréquences qui leur ont été assignées, à condition que leur demande soit fonction de la demande réelle et de la demande prévue. Pour garantir l'utilisation efficace du spectre, des objectifs d'utilisation des fréquences seront fixés. Par ailleurs, les fréquences assignées pourront être restituées à l'Etat lorsqu'elles n'auront pas été utilisées de manière efficace ou que les objectifs d'utilisation des fréquences fixés n'auront pas été respectés, et ce sans raison valable.

6 Conclusions

Le secteur des télécommunications subit en permanence de profondes mutations. L'Etat, en sa qualité de responsable de la réglementation, est amené à accompagner les processus d'innovation technologique et de transformation du secteur des entreprises, tout en répondant comme il se doit aux besoins sociaux et politiques du pays et de sa population. En conséquence, le profil institutionnel des organismes de réglementation des télécommunications évolue au même rythme que l'environnement sociopolitique et économique dans lequel ils agissent.

Les fonctions et attributions des organismes, inscrites dans la législation, ainsi que leurs modes de fonctionnement, évoluent en permanence en fonction des conditions du moment et des nouveaux problèmes qui surgissent. Les techniques deviennent rapidement obsolètes et des solutions doivent être apportées aux nouveaux problèmes, ce qui oblige les organismes de réglementation à développer des capacités et à concevoir des structures souples et adaptées aux conditions du moment, dans un environnement en mutation constante.

Dans ce contexte, il est important que l'organisme de réglementation exerce son autorité avec impartialité et indépendance. Son

autonomie peut ainsi se transformer en atout, lequel doit être construit en permanence et s'appuyer sur l'expérience acquise, tout en tenant compte des résultats et en apportant des réponses aux nouveaux défis.

Pour accomplir la lourde tâche qui lui était confiée, OSIPTEL s'est principalement appuyé sur ses principes de fonctionnement et sur la continuité de sa gestion. Toutefois, on ne peut pas promouvoir la concurrence de manière efficace sans adopter en temps voulu des règles visant à actualiser le cadre réglementaire, en prenant des initiatives et en favorisant les changements nécessaires dans les différents secteurs de l'Etat. Certaines règles ont acquis dernièrement le statut de loi, ce qui a conféré une plus grande sécurité juridique au cadre réglementaire; cependant il reste encore beaucoup à faire dans ce domaine.

Les restrictions sur le marché du travail et les contraintes budgétaires ont été lourdes de conséquences sur le nombre de professionnels hautement qualifiés d'OSIPTEL, conséquences visibles dans la réduction du nombre d'employés titulaires de diplômes d'études universitaires supérieures.

Depuis sa création, OSIPTEL a bénéficié de l'appui régulier et direct du Président du Pérou pour conserver son autonomie par rapport à d'autres entités publiques. La dépendance d'OSIPTEL à l'égard du Président du Conseil des ministres a été un facteur important dans l'autonomie structurelle et institutionnelle de cet organisme, tout en le soumettant, dans une certaine mesure, aux vicissitudes politiques auxquelles sont généralement exposés les ministères.

L'expérience acquise par OSIPTEL, en sa qualité d'organisme de réglementation des télécommunications du Pérou, illustre bien la nature des problèmes auxquels sont confrontés les nouveaux organes de réglementation créés ces dernières années dans les pays en développement. Cette expérience, acquise depuis la création d'OSIPTEL en février 1993, est riche d'enseignements pour les pays qui ont décidé de mettre en place un organisme de réglementation autonome et hautement professionnel, dans un environnement politique, social et économique incertain, comme c'est souvent le cas des pays en développement.

ANNEXE A

FONCTIONS D'OSIPTTEL

Conformément au Règlement général d'OSIPTTEL (D.S. 008-2001-PCM, février 2001), OSIPTTEL est l'organisme public décentralisé désigné par le Président du Conseil des ministres. Il s'agit d'une personne morale de droit public disposant d'un patrimoine propre et d'une autonomie technique, administrative, économique et financière. OSIPTTEL a pour fonctions de réglementer, de normaliser, de superviser et de contrôler, dans le cadre de ses compétences, le développement du marché des services publics de télécommunication, le comportement des opérateurs et les relations de ces derniers entre eux et avec les usagers, en garantissant la qualité et l'efficacité des services offerts aux usagers, en réglementant l'équilibre des tarifs et en assurant l'exploitation et l'utilisation efficace des services publics de télécommunication sur le marché.

OSIPTTEL a plus particulièrement pour objectifs:

- a) de promouvoir la concurrence dans la prestation des services de télécommunication;
- b) de garantir l'accès universel aux services publics de télécommunication;
- c) de garantir la qualité et la continuité de la prestation des services publics de télécommunication;
- d) de veiller à l'exécution des contrats de concession;
- e) de protéger de manière impartiale les intérêts de l'Etat, des investisseurs et des usagers sur le marché des télécommunications;
- f) d'établir des politiques appropriées de protection des usagers et de garantir l'accès aux services à des tarifs raisonnables;
- g) de favoriser le développement, la modernisation et l'exploitation efficace des services de télécommunication;
- h) de satisfaire à tout autre objectif fixé par les lois et règlements pertinents.

PRINCIPES D'ACTION D'OSIPTTEL

Principe de libre accès: OSIPTTEL doit s'employer à garantir aux opérateurs et aux usagers le libre accès à la prestation de services publics de télécommunication, à condition que les prescriptions juridiques et contractuelles correspondantes soient respectées.

Principe de neutralité: OSIPTTEL doit veiller à ce que les opérateurs relevant de sa compétence exercent leurs activités selon le principe de la neutralité, à savoir qu'ils ne tirent pas parti, directement ou indirectement, de leur statut d'opérateurs pour obtenir des avantages par rapport à d'autres opérateurs de services de télécommunication ou à des usagers. Toutefois, OSIPTTEL doit faire en sorte que les mesures qu'elle prend ne limitent pas indûment les incitations à la concurrence en matière d'investissements, d'innovation ou de prix.

Principe de non-discrimination: les décisions et mesures prises par OSIPTTEL doivent garantir que les opérateurs intervenant sur le marché des services publics des télécommunications ne fassent l'objet d'aucune discrimination.

Principe d'action fondée sur l'analyse coûts/avantages: les coûts et avantages des mesures prises périodiquement et des mesures prévues par OSIPTTEL devront être évalués avant leur mise en œuvre et devront être étayés par des études et des évaluations techniques prouvant qu'elles sont rationnelles et efficaces. Cette évaluation tiendra compte à la fois des projections à court terme et à long terme ainsi que des coûts et avantages directs et indirects, financiers ou non.

Principe de transparence: toute décision des organes fonctionnels d'OSIPTTEL doit être adoptée de façon que les critères à utiliser soient connus et prévisibles pour les parties concernées. Les décisions d'OSIPTTEL doivent être dûment motivées et les projets de décisions normatives ou réglementaires devront en outre être publiés au préalable, afin que le public puisse donner son avis. Sont exclues de cette obligation les décisions qui, en raison de leur

caractère urgent ou de leur nécessité, ne sont pas considérées par le Conseil de direction comme étant soumises à la procédure de publication préalable. Des audiences publiques devront être organisées, le cas échéant, afin de permettre aux opérateurs concernés de faire connaître leurs vues.

Mesures propres à encourager la concurrence: OSIPTEL s'attachera à encourager, dans le cadre de ses fonctions, les investissements propres à accroître le nombre et la qualité des services publics de télécommunication et à promouvoir le libre jeu de la concurrence.

Principe d'impartialité: OSIPTEL évaluera de façon équitable et avec impartialité, dans le strict respect des règles pertinentes, les intérêts des opérateurs de services et des usagers. Les affaires ou les situations présentant les mêmes caractéristiques devront être traitées selon les mêmes modalités.

Principe d'autonomie: dans l'exercice de ses fonctions, OSIPTEL n'est soumis à l'autorité d'aucun autre organe ou ni d'aucune autre entité de l'Etat. Son action est strictement subordonnée aux règles juridiques applicables et à des études techniques dûment étayées.

Principe de subsidiarité: l'intervention d'OSIPTEL a un caractère subsidiaire et ne se justifie que dans les cas où le marché et le libre jeu de la concurrence ne satisfont pas les intérêts des usagers et des concurrents. En cas de doute quant à la nécessité d'approuver des dispositions réglementaires ou normatives, ces dispositions ne devront pas être adoptées et on choisira, parmi d'autres options ayant les mêmes effets, celle qui nuit le moins à l'autonomie privée.

Principe de complémentarité: les règles relatives à la concurrence complètent les dispositions réglementaires élaborées par OSIPTEL dans le cadre de ses compétences. En cas de divergence, les dispositions élaborées par OSIPTEL prévaudront.

Principe d'analyse des décisions fonctionnelles: l'analyse des décisions fonctionnelles d'OSIPTEL devra tenir compte des conséquences de ces décisions sur les aspects concernant l'établissement des tarifs, la qualité, les incitations à l'innovation, les conditions contractuelles et toute autre question relative au développement des marchés et à la satisfaction

des intérêts des usagers. A cette fin, l'incidence de chacun de ces aspects sur les autres points concernés devra être évaluée.

Principe d'efficacité: OSIPTEL s'attachera à attribuer les ressources d'une manière efficace et à atteindre les objectifs fixés au moindre coût possible pour la société dans son ensemble.

Principe de rapidité: les mesures administratives prises par OSIPTEL devront permettre de résoudre les problèmes et de régler les différends aussi rapidement que possible.

FONCTIONS D'OSIPTEL

OSIPTEL assume des fonctions normatives, réglementaires, de surveillance, de contrôle, de sanction et de règlement des différends.

Fonctions normatives: elles permettent à OSIPTEL d'édicter, de manière exclusive et dans le cadre de ses compétences, des règlements et des règles à caractère général, applicables à tous les opérateurs concernés se trouvant dans les mêmes conditions. Les fonctions normatives sont exercées de manière exclusive par le Conseil de direction, dans le cadre de la publication de décisions dûment étayées. Dans l'exercice des fonctions normatives d'OSIPTEL, des règlements ou des dispositions à caractère général peuvent être édictés dans les domaines suivants:

- a) systèmes tarifaires ou réglementaires ou mécanismes d'application correspondants;
- b) règles régissant les procédures engagées auprès de tout organe fonctionnel d'OSIPTEL, y compris les règlements relatifs aux infractions et aux sanctions, aux réclamations des usagers, au règlement des différends et, en général, tous les autres règlements nécessaires conformément à la réglementation pertinente;
- c) organisation interne d'OSIPTEL, y compris la création d'instances dirigeantes;
- d) participation des intéressés au processus d'approbation des règlements, des règles à caractère général et des réglementations, y compris les règles applicables à la publication préalable et à l'organisation d'audiences publiques;

- e) principes directeurs, procédures et critères régissant la mise en place d'une comptabilité distincte pour les opérateurs, dans les cas prévus par les règlements;
- f) principes directeurs régissant l'interconnexion des services et réseaux de télécommunication;
- g) administration et fonctionnement du Fonds d'investissement dans les télécommunications (FITEL), en coordination avec le Ministère et conformément à la politique de développement des télécommunications rurales fixée par ce dernier;
- h) normes de qualité et conditions d'utilisation des services relevant de sa compétence, y compris l'établissement d'indicateurs techniques de mesure et l'utilisation d'indicateurs relatifs au degré de satisfaction des usagers;
- i) conditions d'accès aux services et réseaux et à l'interconnexion entre ces derniers, y compris le caractère opportun, la continuité et, en général, les termes et conditions de la passation de contrats, la forme des contrats pouvant être approuvée exceptionnellement par OSIPTEL en cas de besoin;
- j) établissement de l'obligation d'assurer un service et de fournir des informations aux usagers et prescriptions en la matière;
- k) mécanisme de comptabilité séparée pour chaque service, si nécessaire;
- l) relations entre les entreprises s'occupant de la commercialisation et les opérateurs ainsi qu'entre ceux-ci et les utilisateurs finals, pour tout ce qui touche à la commercialisation du trafic de télécommunication;
- m) clauses générales de passation des contrats pour la prestation de services publics de télécommunication;
- n) formulation de règles relatives à l'interconnexion (tarifs, taxes et autres termes et conditions de l'interconnexion);
- o) fonctions pouvant être confiées à OSIPTEL par le titulaire d'une concession, dans le cadre de décisions ministérielles ou de contrats de concession, pour progresser dans la réalisation de ses objectifs;
- p) exécution de toute autre tâche qui, conformément aux fonctions assignées à OSIPTEL, est nécessaire à la réalisation de ses objectifs. La fonction normative du Conseil de direction ne peut pas être déléguée.

Pour que les règlements, les règles et les dispositions réglementaires générales édictées par OSIPTEL soient approuvés, les projets respectifs doivent être publiés au Journal officiel *El Peruano*, afin de permettre aux intéressés de soumettre leurs suggestions ou observations. Font exception à cette règle, les règlements considérés comme urgents et qui devront faire l'objet, dans chaque cas, d'un exposé des motifs justifiant l'exception.

OSIPTEL a le pouvoir discrétionnaire de décider de la prise en compte des suggestions reçues. La soumission d'une suggestion n'a aucun caractère contraignant et ne donne pas lieu à une procédure administrative.

La publication susmentionnée doit contenir les éléments suivants:

- a) texte complet du règlement, de la règle ou de la réglementation qu'il est proposé de publier;
- b) exposé des motifs;
- c) délai dans lequel les suggestions ou observations écrites devront être présentées et, s'il y a lieu, date de l'audience publique au cours de laquelle les observations verbales des participants seront entendues. Le délai pour la réception des observations et l'audience correspondante, le cas échéant, ne peut être inférieur à quinze (15) jours civils à compter de la date de la publication ou de la convocation.

Fonctions réglementaires: il s'agit de la possibilité, pour OSIPTEL, de fixer les tarifs des services publics de télécommunication. La fonction réglementaire relève de la compétence du Conseil de direction d'OSIPTEL et est exercée dans le cadre de décisions.

Dans l'exercice de ses fonctions réglementaires, OSIPTEL fixe les tarifs, établit les différentes modalités d'application des systèmes tarifaires et élabore les dispositions nécessaires.

La Direction générale est chargée de mener les études techniques demandées par le Conseil de direction. Si elle le juge nécessaire, elle peut faire appel à des entités publiques ou privées reconnues.

Les tarifs des services publics de télécommunication sont établis librement par chaque opérateur, conformément aux conditions de l'offre et de la demande sur le marché.

Sans préjudice de ce qui précède, OSIPTEL pourra fixer différents plafonds tarifaires pour certains services publics de télécommunication fournis par des opérateurs. Les plafonds tarifaires sont des tarifs qui ne peuvent pas être dépassés par ceux que fixent les entreprises titulaires d'une concession.

OSIPTEL peut déréglementer des tarifs s'il constate qu'une concurrence véritable s'exerce entre les opérateurs, garantissant ainsi des tarifs raisonnables au profit des usagers.

Les dispositions et critères qui pourraient être établis dans les contrats de concession s'appliquent aux entreprises ayant conclu ces contrats.

OSIPTEL peut, dans le cadre d'une décision sur les tarifs:

- a) fixer différents plafonds tarifaires pour les services support, finals ou de distribution publics, ainsi que leurs modalités d'application;
- b) procéder à la révision de ces tarifs ou leur apporter les ajustements correspondants;
- c) établir des systèmes tarifaires comprenant un ensemble de règles et de dispositions tarifaires que respecteront les opérateurs pour l'application des tarifs, des plans tarifaires, des offres, des rabais et des promotions.

L'établissement de tarifs pour la prestation de services à valeur ajoutée est libre et est régi par l'offre et la demande. OSIPTEL ne peut pas fixer de plafonds tarifaires pour les services à valeur ajoutée.

Si un opérateur n'est pas d'accord avec l'interprétation ou l'application, par OSIPTEL, d'une réglementation ou d'une disposition réglementaire dans un cas particulier, il pourra contester cette interprétation devant le Conseil de direction. Il n'est toutefois pas possible de contester le contenu même de la réglementation ou de la disposition réglementaire devant ce Conseil, mais seulement leur application ou leur interprétation.

Fonctions de supervision: elles permettent à OSIPTEL de vérifier que les opérateurs et les autres entreprises ou personnes exerçant des activités relevant de sa compétence satisfont aux obligations juridiques, contractuelles et techniques pertinentes. De même, ces fonctions

permettent à OSIPTEL de s'assurer du respect des mesures ou décisions prises par cet organisme ou de toute autre obligation incombant à l'entité soumise à la supervision.

Les fonctions de supervision sont exercées en première instance par la Direction générale d'OSIPTEL. Afin de mener à bien ses fonctions, la Direction générale s'assurera le concours d'une ou de plusieurs directions, chargées de procéder aux enquêtes et aux analyses correspondantes.

Afin de coordonner les fonctions réglementaires et normatives relevant de sa compétence ainsi que la fonction de supervision des contrats de concession correspondants, OSIPTEL, par le biais de son Conseil de direction, doit formuler un avis avant la passation de tout contrat de concession relatif à la prestation de services supports ou de services finals publics.

Le cas échéant, cet avis portera sur les questions liées au régime tarifaire du contrat, les conditions de concurrence et d'interconnexion, les aspects techniques, économiques et juridiques relatifs à la qualité et à la prestation adéquate des services ainsi qu'aux mécanismes de règlement des différends découlant de l'interprétation et de l'exécution de contrats de concession, et sur les autres questions relevant de la compétence d'OSIPTEL.

De même, OSIPTEL devra formuler au préalable un avis favorable en vue de la renégociation, en cas de demande de prorogation ou de révision de contrats de concession. A cette fin, OSIPTEL devra publier un rapport d'évaluation sur le respect, par l'entreprise titulaire de la concession, des obligations contenues dans le contrat et des règles et dispositions applicables au secteur.

OSIPTEL est chargé de superviser, entre autres choses:

- a) les niveaux de qualité et d'efficacité de la prestation des services publics de télécommunication, y compris les relations entre les opérateurs et les usagers et le respect des obligations en matière d'expansion du service;
- b) l'application des dispositions normatives ou réglementaires édictées dans l'exercice de ses fonctions;

- c) le respect des normes techniques d'interconnexion et le droit des opérateurs d'accéder au réseau;
- d) la concurrence sur le marché des services publics de télécommunication;
- e) le respect, par les opérateurs fournissant des services, des normes établies par le Ministère pour les équipements et appareils de télécommunication, afin d'en garantir l'utilisation efficace;
- f) le respect des engagements pris dans les contrats de concession;
- g) le respect des autres dispositions liées aux questions relevant de sa compétence.

Fonctions de contrôle et de sanction: elles permettent à OSIPTEL d'imposer des sanctions et de prendre des mesures correctives à l'égard des opérateurs et autres entreprises ou personnes exerçant des activités relevant de sa compétence en cas de non-respect des règles applicables, des réglementations et des obligations prescrites dans les contrats de concession.

Les fonctions de contrôle et de sanction peuvent être exercées d'office ou à la suite d'une réclamation. Elles sont exercées en première instance par la Direction générale d'OSIPTEL et en seconde instance (en appel) par le Conseil de direction.

Afin de mener à bien ses fonctions, la Direction générale s'assurera le concours d'une ou de plusieurs directions chargées de procéder aux enquêtes et aux analyses concernant l'affaire.

Les fonctions de contrôle et de sanction assumées par la Direction générale pourront être déléguées, dans le cadre d'un accord de délégation, à des entités publiques ou privées reconnues, à condition que cet accord garantisse l'autonomie et le caractère technique de l'organisme chargé de traiter l'affaire correspondante. Cette délégation de fonctions ne dégage pas OSIPTEL de ses responsabilités. Il peut être fait appel des décisions de l'entité à laquelle les fonctions ont été déléguées directement auprès du Conseil de direction.

Si, dans l'exercice de ses fonctions, un organe fonctionnel d'OSIPTEL possède des indices permettant de conclure qu'une infraction a été commise dans la prestation de services de télécommunication ou sur d'autres marchés

connexes, et si les règles applicables sont du ressort exclusif de l'INDECOPI (Institut national de protection de la concurrence et de la propriété intellectuelle), OSIPTEL sera habilité à agir et à porter plainte chaque fois qu'il le jugera nécessaire. Il en ira de même en cas d'infractions qui font l'objet de décisions relevant d'autres autorités.

Sans préjudice du régime d'infractions et de sanctions prévu par la Loi, par le Règlement de la loi et par les contrats de concession, OSIPTEL pourra, dans les domaines relevant de sa compétence exclusive, reconnaître comme telles les infractions qui ne sont pas prévues par la Loi sur les télécommunications et déterminer les sanctions correspondantes, dans le cadre des catégories prévues par ladite Loi.

En cas de non-respect des obligations juridiques ou contractuelles ou de celles fixées par OSIPTEL dans l'exercice de ses fonctions, cette entité pourra imposer les sanctions prévues aux articles 25 et 26 de la Loi N° 27336.

OSIPTEL tiendra un registre des sanctions appliquées pour procéder au contrôle nécessaire et établir des statistiques, informer le public et recenser les cas de récidive.

OSIPTEL est habilité à percevoir les droits, les taxes, les amendes, les pénalités et, en général, tout autre montant devant être acquitté par les opérateurs ou les personnes dont les activités relèvent de sa compétence, conformément aux dispositions de la Loi, des contrats de concession et des autres règles et décisions applicables. A cet effet, OSIPTEL peut avoir recours aux mesures de contrainte reconnues par la législation dans ce domaine.

Fonction de règlement des différends: Elle permet aux organes fonctionnels compétents d'OSIPTEL de régler, par la voie administrative, les litiges et les différends qui opposent, dans le cadre de sa compétence, des opérateurs entre eux ou des opérateurs à des usagers.

Sont exclus de cette fonction les différends qui relèvent exclusivement de l'INDECOPI.

De même, OSIPTEL est compétent pour connaître tout différend résultant de mesures ou d'omissions qui nuisent ou risquent de nuire au

marché des services publics de télécommunication, même si seule une partie a le statut d'opérateur.

La fonction de règlement des différends consiste également à concilier des intérêts opposés. Si la conciliation aboutit et est approuvée par OSIPTEL, le différend sera considéré comme réglé.

Sans préjudice de ce qui précède, OSIPTEL peut agir en tant qu'instance d'arbitrage pour régler les différends précités et ceux de nature patrimoniale ou financière qui peuvent opposer l'Etat aux opérateurs.

Les opérateurs peuvent soumettre leurs différends à arbitrage, sauf si ceux-ci ont trait à des questions qui ne peuvent faire l'objet d'un règlement par voie d'arbitrage. Les questions relatives à l'exécution des fonctions incombant à OSIPTEL entrent dans cette catégorie, car on considère qu'elles se rapportent à l'exercice d'attributions ou de fonctions du ressort de l'Etat. S'agissant des questions pouvant être réglées par voie d'arbitrage, l'arbitrage remplace la voie administrative et l'exclut. Dans ces cas, la Loi générale sur l'arbitrage s'applique. Si l'arbitrage est choisi, les parties peuvent soumettre leurs différends à OSIPTEL, qui agira en tant qu'entité chargée d'administrer les arbitrages. La fonction d'arbitrage n'est pas du ressort exclusif d'OSIPTEL.

Si deux ou plusieurs opérateurs manifestent sans ambiguïté et unilatéralement leur volonté, dans leurs contrats de concession respectifs ou dans des communications adressées à OSIPTEL, ou encore par tout autre moyen ou mécanisme, de soumettre à arbitrage les différends qui les opposent à d'autres opérateurs, cela équivaudra à une convention d'arbitrage et la Loi N° 26572 (Loi générale sur l'arbitrage) ainsi que les règles qui la complètent et la modifient s'appliqueront.

Les corps collégiaux régleront en première instance les différends relevant d'OSIPTEL et le Tribunal statuera en appel, de sorte qu'aucune action ne pourra plus être engagée par la voie administrative.

La fonction de règlement des différends exercée par les corps collégiaux pourra être déléguée, dans le cadre d'un accord de délégation, à des entités publiques ou privées reconnues, y compris à des entreprises spécialisées, à condition que ledit accord garantisse l'autonomie

et le caractère technique de l'organe chargé de statuer sur l'affaire correspondante. S'il est fait appel des décisions de l'entité à laquelle cette fonction a été déléguée, le Tribunal statuera en la matière.

OSIPTEL est compétent pour connaître, par la voie administrative, des différends suivants qui opposent des entreprises:

- a) différends relatifs au non-respect des obligations liées au jeu de la libre concurrence. Dans ces cas, avant de régler le différend en première instance, l'organe fonctionnel devra demander à l'INDECOPI un rapport technique à caractère non contraignant sur les principes directeurs, les précédents et les critères d'interprétation que ce dernier applique pour garantir une concurrence loyale sur tous les marchés et entre tous les agents économiques;
- b) différends relatifs à l'interconnexion (aspects techniques, économiques et juridiques), y compris ceux concernant les droits et autres compensations ou rétributions perçus par les entreprises pour assurer une relation d'interconnexion et ceux liés au règlement de ces droits, compensations ou rétributions;
- c) différends relatifs au droit d'accès au réseau, y compris leurs aspects techniques, juridiques et économiques;
- d) différends relatifs aux tarifs et aux droits autres que ceux visés au point b) ci-dessus;
- e) différends relatifs aux aspects techniques des services publics de télécommunication.

OSIPTEL est compétent pour connaître des différends suivants et pour leur règlement:

- a) différends liés au non-respect des contrats d'abonnement et des conditions d'utilisation du service fixées dans ces contrats;
- b) différends liés au respect des offres, des promotions et des produits liés aux services publics de télécommunication;
- c) différends liés au respect du cadre réglementaire applicable aux usagers des services publics de télécommunication.

Pour les différends susmentionnés, le recours des usagers à OSIPTEL est facultatif et ceux-ci peuvent choisir directement la voie judiciaire.

Les réclamations des usagers sont exclues de la fonction de règlement des différends.

Le recours préalable à la voie administrative est obligatoire et relève exclusivement de la compétence d'OSIPTTEL, conformément aux règles établies dans le présent Règlement.

La procédure administrative applicable au règlement des différends visés dans le présent règlement est engagée sur demande d'une partie. Exceptionnellement, OSIPTTEL pourra engager d'office une procédure, s'il détermine que les conflits entre les opérateurs lèsent les intérêts des usagers ou d'autres entreprises, conformément aux fonctions qui lui sont assignées.

OSIPTTEL règlera les différends visés dans le présent chapitre à l'aide des mécanismes approuvés par le Conseil de direction.

Fonction de traitement des réclamations des usagers: OSIPTTEL a la compétence exclusive, en seconde instance, pour connaître des réclamations présentées par des usagers à l'encontre d'opérateurs et pour traiter ces réclamations dans les domaines suivants:

- a) facturation ou recouvrement du service, ce qui comprend expressément les différends liés à l'application de l'article 14 du Décret législatif N° 716;
- b) installation ou activation du service;
- c) transfert du service;
- d) suspension ou interruption du service;
- e) qualité et caractère approprié de la prestation du service, y compris l'exactitude des informations fournies à l'utilisateur;
- f) non-fourniture de la facture ou de la copie de la facture demandée par l'utilisateur;
- g) non-activation ou non-désactivation, de la part de l'opérateur, des services supplémentaires ou additionnels demandés par l'utilisateur.

Pour qu'une réclamation soit recevable, il faut que l'utilisateur ait suivi la procédure préalable auprès de l'opérateur.

OSIPTTEL traitera les réclamations susmentionnées par le biais du TRASU, conformément aux règles contenues dans la *Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios* (Directive relative au traitement des réclamations des

usagers) édictées par OSIPTTEL et dans les autres réglementations complémentaires.

Le TRASU est habilité à exiger la fourniture d'éléments de preuve en seconde instance.

Administration du FITEL: Le Fonds d'investissement dans les télécommunications (FITEL) servira exclusivement au financement de services de télécommunication dans les zones rurales ou dans les zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire. Le règlement du FITEL établira les cas dans lesquels un financement pourra avoir un caractère non remboursable.

OSIPTTEL administrera le FITEL en toute autonomie et indépendance par rapport aux autres activités relevant de sa compétence.

Les projets d'affectation des fonds du FITEL seront sélectionnés par OSIPTTEL et approuvés par le Ministère, compte tenu des services en projet et jugés prioritaires dans le Plan national des télécommunications. Le système comptable du FITEL est séparé de celui d'OSIPTTEL.

Les ressources financières du FITEL sont les suivantes:

- a) droit spécial que les opérateurs de services support en général et de services finals publics reversent au FITEL;
- b) ressources provenant d'autres droits, redevances, impôts ou taxes conformément à la Loi;
- c) montant des amendes infligées par OSIPTTEL;
- d) crédits alloués;
- e) recettes générées par les ressources du FITEL;
- f) crédits provenant de sources internes ou externes;
- g) contributions, crédits, dons, legs ou versements, à n'importe quel titre, émanant de personnes physiques ou morales, nationales ou étrangères.

Les recettes du FITEL seront versées sur le(s) compte(s) désigné(s) par le Conseil de direction d'OSIPTTEL, en monnaie nationale ou en devises.

OSIPTTEL, sous réserve d'approbation par le Conseil de direction, pourra utiliser les ressources du FITEL pour prendre un certain nombre de mesures, à condition que celles-ci visent à développer les télécommunications dans les zones rurales ou les zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire, conformément à la politique de développement des télécommunications fixée par le Ministère et dans le cadre de ses compétences et conformément à la Loi. Ces mesures pourront consister:

- a) à octroyer des crédits, par le biais d'OSIPTTEL ou d'organismes de financement, à des taux commerciaux ou préférentiels, à court, moyen ou long terme;
- b) à négocier l'obtention de prêts et de lignes de crédit à des taux commerciaux ou préférentiels, à court, moyen ou long terme;
- c) à fournir des ressources pour encourager l'investissement privé dans le secteur des télécommunications, selon diverses modalités;
- d) à intervenir auprès d'organismes publics ou privés, nationaux ou étrangers, pour obtenir des ressources;
- e) à réunir des fonds à des fins spécifiques, pour autant qu'ils soient destinés à une meilleure attribution des ressources;
- f) à effectuer, auprès de tout organisme de financement national ou étranger, des versements en monnaie nationale ou en devises, sur des comptes courants, des comptes d'épargne ou des comptes ouverts, et suivant toute autre modalité autorisée par la Loi; à obtenir des fonds d'affectation spéciale auprès d'établissements nationaux ou étrangers et à octroyer et à demander des avals, des cautions ou toute autre forme de garantie;
- g) à prendre toute autre mesure de nature économique et financière approuvée par le Conseil de direction, sans restriction, pour autant que ces mesures visent à développer les télécommunications dans les zones rurales ou les zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire.

L'utilisation des ressources du FITEL est subordonnée aux règlements et aux règles qui régissent son fonctionnement.

De même, les ressources du FITEL pourront être utilisées par OSIPTTEL, conformément à la

politique de développement des télécommunications fixée par le Ministère, pour:

- a) demander qu'il soit procédé à des études, à des consultations et à des évaluations concernant exclusivement le développement des télécommunications dans les zones rurales ou zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire;
- b) acquérir, grever et aliéner des biens mobiliers et immobiliers liés au développement des télécommunications dans les zones rurales ou les zones déclarées d'intérêt collectif prioritaire. OSIPTTEL ne pourra utiliser les ressources du FITEL pour ses propres dépenses ni comme source de financement, sauf pour couvrir, le cas échéant, les coûts afférents à l'administration du Fonds. Le Règlement applicable à l'administration et au fonctionnement du FITEL contiendra les autres dispositions applicables dans ce domaine.

Les opérateurs verseront directement à OSIPTTEL des contributions mensuelles équivalent à un pour cent (1%) de leurs recettes brutes facturées et perçues au cours du mois précédent. Ces contributions constitueront un acompte des montants à acquitter au titre du droit spécial destiné au FITEL et seront acquittées dans les dix (10) premiers jours civils du mois suivant celui où l'acompte aura été effectué.

Fonctions du conseil de direction d'OSIPTTEL

Conseil de direction: Le Conseil de direction est l'organe suprême d'OSIPTTEL. Il est chargé de l'établissement des politiques et de la direction de l'organisme.

Le Conseil de direction comprend cinq (5) membres désignés en vertu d'une décision suprême, approuvée par le Président du Conseil des ministres, par le Ministre de l'économie et des finances et par le Ministre des transports, des communications, du logement et de la construction.

Le Conseil de direction est constitué conformément aux dispositions de l'article 6 de la Loi N° 27332 (Loi-cadre sur les organismes de réglementation des investissements privés dans les services publics).

Le Conseil de direction a pour mission:

- a) d'approuver la politique générale d'OSIPTTEL;

- b) de publier des règles et des décisions générales ou particulières dans les domaines relevant de sa compétence;
- c) de proposer la publication de règles propres à contribuer à la réalisation de ses objectifs;
- d) d'approuver la cession, l'échange, l'achat, les promesses d'achat-vente, les garanties, l'octroi de prêts et la mise aux enchères de biens d'OSIPTTEL pour le remboursement de dettes;
- e) de faire valoir, lors d'un procès ou à un autre titre, les droits d'OSIPTTEL, en approuvant les désistements, d'accéder à la requête, de trouver des compromis, par la voie judiciaire ou extrajudiciaire, et de soumettre à arbitrage les litiges en cours ou futurs;
- f) d'approuver le rapport annuel;
- g) d'approuver les accords et les démarches entre organismes nécessaires à la réalisation de ses objectifs;
- h) de nommer et de révoquer le Directeur général et les membres des corps collégiaux;
- i) de nommer et de révoquer les membres du TRASU;
- j) de nommer et de révoquer le Secrétaire du Conseil de direction, sur proposition du Président;
- k) de conférer les pouvoirs qu'il juge nécessaires;
- l) d'approuver la composition des Comités consultatifs, dont les décisions n'auront aucun caractère contraignant;
- m) d'approuver la structure organique d'OSIPTTEL aux niveaux inférieurs à la Direction générale;
- n) de désigner le Vice-Président du Conseil de direction.

Les fonctions assumées par les membres du Conseil de direction ne peuvent pas être déléguées.

Les membres du Conseil de direction perçoivent des indemnités pour leur participation aux réunions.

Le Conseil de direction tient des réunions ordinaires au moins une fois par mois ainsi que des réunions extraordinaires, en fonction des décisions prises par le Président ou par la majorité des membres.

Le quorum pour la participation aux réunions est de la moitié des membres actifs plus un. Si le

nombre de membres actifs est impair, le quorum est le nombre entier immédiatement supérieur à la moitié des membres actifs. La présence du Président ou du Vice-Président est nécessaire pour que les réunions puissent se tenir valablement. Les accords sont conclus à la majorité des membres présents.

Les réunions sont présidées par le Président du Conseil de direction, dont la voix est prépondérante. En cas d'absence ou d'empêchement de ce dernier, les réunions sont présidées par le Vice-Président.

A la fin de chaque réunion du Conseil de direction, un procès-verbal est établi. Ce procès-verbal est approuvé par les participants qui, s'ils le jugent approprié, consigneront le sens de leur vote. Les procès-verbaux doivent mentionner la date de la réunion, le nombre de participants, les questions examinées, le nombre de voix exprimées pour chaque cas, les décisions adoptées et les précisions que les membres du Conseil de direction souhaitent consigner dans le procès-verbal. Tout membre du Conseil de direction peut demander une copie du procès-verbal d'une réunion.

Si un membre du Conseil de direction a un intérêt, dans une affaire, qui est incompatible avec la question à l'ordre du jour de la réunion, il doit en faire part au Conseil et s'abstenir de participer aux décisions relatives à l'affaire en question. Les autres membres du Conseil de direction peuvent demander aux participants ayant un intérêt incompatible avec la question à l'ordre du jour de la réunion de s'abstenir. Au cas où ceux-ci refuseraient de s'abstenir, il sera procédé à un vote.

Les membres du Conseil de direction exerceront leurs fonctions avec diligence, autonomie et indépendance de jugement.

Les membres du Conseil de direction cessent de s'acquitter de leurs fonctions pour les raisons suivantes:

- a) décès;
- b) démission;
- c) révocation, par le biais d'une décision suprême motivée et approuvée par le Président du Conseil des ministres, le Ministre de l'économie et des finances et le Ministre des transports, des communications, du logement et de la construction.

Fonctions du Président d'OSIPTTEL

Il incombe au Président d'OSIPTTEL:

- a) de représenter OSIPTTEL auprès d'autorités publiques, d'organismes nationaux ou étrangers et de chefs d'entreprise;
- b) de convoquer et de présider les réunions de Conseil de direction et de déterminer les questions à inscrire à l'ordre du jour;
- c) de veiller à la bonne exécution des accords conclus par le Conseil de direction;
- d) de décider, conformément aux règles générales établies par le Conseil de direction, de la réalisation d'investissements temporaires ou d'autres activités avec les ressources d'OSIPTTEL, et, concernant le FITEL, de décider du placement des dépôts sur des comptes d'épargne ou des certificats de dépôt en monnaie nationale ou en devises, dans le but d'en assurer la protection;
- e) de conclure des actes, des accords et des contrats avec des entités publiques nationales ou étrangères;
- f) d'approuver le Plan de gestion institutionnelle et les politiques relatives à l'administration, au personnel, aux finances, à l'image de l'organisme et aux relations internationales, conformément aux politiques générales établies par le Conseil de direction;
- g) d'approuver l'acquisition de biens et de services au titre du budget institutionnel;
- h) d'approuver, sur proposition du Directeur général, le recrutement des directeurs et des cadres supérieurs, ainsi que leur promotion, la suspension de leurs fonctions et leur révocation;
- i) d'approuver le budget institutionnel, le bilan et les états financiers;
- j) au cas où le Conseil de direction ne pourrait se réunir en bonne et due forme, de prendre des mesures d'urgence à propos des questions relevant de la compétence du Conseil de direction, en faisant rapport sur l'adoption de ces mesures à la réunion suivante du Conseil de direction;
- k) d'exercer toute autre fonction qui pourrait lui être déléguée ou assignée par le Conseil de direction. Le Président pourra conférer les pouvoirs qu'il juge nécessaires, dans les limites fixées par le Conseil de direction.

En cas d'absence ou d'empêchement du Président, ses fonctions seront assurées par le Vice-Président.

Fonctions du Directeur général

La Direction générale est l'organe exécutif responsable du fonctionnement administratif d'OSIPTTEL et de l'exécution des accords conclus par le Conseil de direction et le Président d'OSIPTTEL. Elle s'acquitte également des fonctions qui lui sont assignées en vertu des lois et règlements pertinents. La Direction générale assiste aux réunions du Conseil de direction, auxquelles elle peut prendre la parole sans droit de vote. Toutefois, lorsque le Conseil examine une décision adoptée par la Direction générale en première instance et dont il est fait appel, le Directeur général devra s'abstenir de participer à ces discussions.

Il incombe au Directeur général:

- a) de représenter OSIPTTEL sur les plans juridique, administratif et judiciaire;
- b) de planifier, d'organiser, de gérer, d'exécuter et de superviser les activités administratives, opérationnelles, économiques et financières d'OSIPTTEL, conformément aux règles fixées par le Conseil de direction et le Président;
- c) de proposer au Président les politiques et stratégies de développement d'OSIPTTEL;
- d) d'élaborer le projet de Rapport annuel et les projets de budget, de bilan et d'états financiers et de les soumettre pour approbation au Conseil de direction;
- e) de mettre en œuvre les accords conclus par le Conseil de direction et les directives du Président et de veiller à leur application;
- f) de prendre les mesures nécessaires au bon fonctionnement d'OSIPTTEL;
- g) d'approuver l'acquisition de biens et de services au titre du budget institutionnel, conformément aux limites fixées par le Président du Conseil de direction;
- h) de soumettre au Président des propositions sur le recrutement, la promotion, la suspension des fonctions ou la révocation des directeurs et des cadres supérieurs;

- i) de recruter, de suspendre et de licencier des employés d'OSIPTTEL ou de leur accorder des promotions, exception faite des directeurs et des cadres supérieurs;
- j) de fournir au Conseil de direction et au Président des renseignements permettant de prendre des décisions appropriées;
- k) de traiter les affaires et de régler les différends qui relèvent de sa compétence, en première instance, conformément aux lois et règlements pertinents;
- l) de conférer des pouvoirs dans les limites fixées par le Conseil de direction ou le Président;
- m) de mener à bien toute autre tâche qui pourrait lui être confiée par le Conseil de direction ou le Président ou qui relève de sa compétence.

Organes de direction D'OSIPTTEL

Les Directions fonctionnelles sont les organes techniques spécialisés dans les questions relevant de leur compétence ou les organes responsables du fonctionnement administratif d'OSIPTTEL. Elles relèvent de la responsabilité d'un Directeur, qui doit s'acquitter des fonctions qui lui sont assignées. Le Directeur est assisté par un personnel d'appui dont les effectifs dépendent des besoins de la zone dont il a la charge.

Fonctions du Tribunal de règlement des différends: le Tribunal de règlement des différends est chargé de régler, en première et dernière instance administrative, les différends visés dans le présent Règlement.

Le Tribunal de règlement des différends est constitué conformément aux dispositions de l'article 9 de la Loi N° 27332.

Le Tribunal règle les différends à la majorité simple de ses membres. Le Président du Tribunal a voix prépondérante. Le quorum du Tribunal correspond à la moitié des membres actifs, plus un. Si le nombre des membres actifs est impair, le quorum est le nombre entier immédiatement supérieur à la moitié de ces membres.

Tribunal administratif chargé de traiter les réclamations des usagers (TRASU): l'OSIPTTEL traite et donne suite aux réclamations visées dans le présent Règlement par l'intermédiaire du TRASU, conformément à la

Loi N° 27336, aux règles contenues dans la Directive relative au traitement des réclamations des usagers émise par l'OSIPTTEL ainsi qu'aux autres règles complémentaires.

Les membres du TRASU sont désignés par le Conseil de direction, qui peut en fixer le nombre et établir le mécanisme de création de chambres, selon les besoins.

Corps collégiaux: il s'agit des organes chargés de connaître et de traiter en première instance les différends visés dans le présent Règlement. Ils comprennent au minimum trois et au maximum cinq membres, désignés par le Conseil de direction.

Chaque corps collégial est désigné par le Conseil de direction pour régler un différend donné. Une fois le différend réglé, les membres du corps collégial cessent d'exercer leurs fonctions.

Les corps collégiaux se réunissent en présence de la majorité de leurs membres et adoptent des décisions par voie de scrutin, approuvées par la majorité des membres présents. En cas de parité des suffrages, le Président a voix prépondérante.

Conditions d'emploi: le personnel d'OSIPTTEL est soumis aux conditions d'emploi en vigueur dans le secteur privé.

Ressources financières: les ressources propres d'OSIPTTEL sont les suivantes:

- a) contributions que doivent verser, en vertu de la réglementation, les opérateurs de services publics de télécommunication, conformément aux dispositions de l'article 10 de la Loi N° 27332;
- b) crédits, dons, legs, versements ou autres contributions, à n'importe quel titre, émanant de personnes physiques ou morales nationales ou étrangères;
- c) versements émanant d'entités du secteur public;
- d) taxes, droits et recettes perçus conformément à la Loi;
- e) autres recettes perçues.

Ces ressources constituent des ressources propres de l'OSIPTTEL, qui lui seront allouées selon les modalités fixées par le Conseil de direction.

OSIPTTEL reversera chaque semestre au FITEL la différence entre les ressources perçues et les ressources engagées au cours du semestre

considéré, exception faite des réserves nécessaires à son bon fonctionnement et de l'excédent qui pourrait être éventuellement dégagé des ressources visées dans le présent Règlement.

OSIPTTEL pourra procéder, conformément aux règles juridiques pertinentes, au recouvrement de ses créances en recourant à des mesures de contrainte. A cet effet, il pourra conclure des accords avec la Banque centrale nationale, afin que cette dernière procède au recouvrement de ses créances.

OSIPTTEL sera habilité à obtenir des ressources auprès d'organismes nationaux ou internationaux de coopération technique ou financière, par le biais de crédits ou de dons.

Publication des décisions et de la jurisprudence administrative d'OSIPTTEL: les décisions prises par les organes d'OSIPTTEL qui, pour traiter des affaires spécifiques, interprètent expressément et de manière générale le sens des règles et des réglementations, constitueront des précédents à caractère obligatoire dans le domaine administratif, pour autant que cette interprétation ne soit pas modifiée par une décision dûment motivée. Il sera procédé à la publication de cette interprétation au Journal officiel *El Peruano* une fois que la décision sera définitive.

Les règlements, les règles générales, les dispositions réglementaires et les décisions conformes aux caractéristiques mentionnées au paragraphe précédent et ceux jugés importants pour la protection des intérêts des fournisseurs de services et des usagers seront publiés au Journal officiel *El Peruano*.

Interdictions, impossibilité de cumul des fonctions et responsabilités des fonctionnaires: les renseignements à caractère confidentiel reçus par un organe d'OSIPTTEL ne devront pas être communiqués au public. En pareil cas, l'organe fonctionnel prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des renseignements relevant de sa responsabilité.

Seuls les membres de l'organe chargés par OSIPTTEL de l'exécution de telle ou telle procédure ou mesure auront accès aux documents et aux renseignements confidentiels. Les fonctionnaires qui ne respectent pas la confidentialité de ces renseignements ou qui

enfreignent les dispositions du présent article seront sanctionnés conformément aux prescriptions juridiques pertinentes.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les organes d'OSIPTTEL qui demandent, d'office ou à l'initiative d'une partie, l'organisation d'une réunion avec les directeurs des opérateurs devront informer à l'avance la Direction générale des motifs, de la date et de l'heure de la réunion, laquelle devra tenir compte des principes et des critères approuvés par le Conseil de direction à cet effet.

Ne peuvent être cumulées avec les fonctions de membre du Conseil de direction, de Directeur général, de membre du Tribunal, de membre d'un Corps collégial ou de Directeur les fonctions de Président de la République, de Ministre d'Etat, de membre du Conseil national de la magistrature, d'Inspecteur général adjoint de la République, de Vice-Ministre et de Directeur général d'un Ministère, pendant la durée du mandat du membre en question et au cours des six mois suivant la cessation de ses fonctions, qu'elle qu'en soit la cause.

Ne peuvent également exercer les fonctions précitées les personnes détenant des actions ou des participations, à hauteur de plus de 1% (un pour cent), dans le capital d'opérateurs ou d'entreprises apparentées, les directeurs, les représentants juridiques ou les fondés de pouvoir, les fonctionnaires ou les employés d'entreprises du secteur des télécommunications ayant fourni des services à ces entreprises au cours de l'année précédant leur nomination.

Les personnes révoquées de l'exercice d'une charge publique ou condamnées pour délit d'opinion ne peuvent pas non plus exercer ces fonctions.

Les membres du Conseil de direction et des autres organes d'OSIPTTEL, ainsi que les fonctionnaires et employés de ces entités, quelles que soient leurs conditions d'emploi, ne sont pas habilités:

- a) à agir en tant que défenseur ou conseiller, publiquement ou en privé, dans des affaires portées devant OSIPTTEL ou devant toute autre entité bénéficiant d'une délégation de pouvoirs, sauf en leur nom propre, ou au nom de leur conjoint ou concubin. Cette interdiction subsiste pendant un an au plus après qu'ils ont cessé leurs fonctions s'agissant d'affaires auxquelles ils auraient

participé directement en tant que fonctionnaires d'OSIPTTEL ou d'une entité à laquelle celle-ci aurait délégué des pouvoirs, selon le cas;

- b) à accepter, de la part d'usagers ou de leurs avocats, ou en leur nom, des dons, des cadeaux, des présents ou des successions testamentaires en leur faveur, ou en faveur de leur conjoint ou concubin, de leurs ascendants, de leurs descendants ou de leurs frères et sœurs, pour l'exercice de leurs fonctions;
- c) à formuler des recommandations dans le cadre des procédures soumises à OSIPTTEL ou à toute autre entité à laquelle celle-ci a délégué des pouvoirs, sauf si ces recommandations entrent dans le cadre de leurs fonctions;
- d) à exercer, pour leur propre compte ou par l'intermédiaire de tiers, les fonctions liées aux travaux des entités relevant de la compétence d'OSIPTTEL ou que ce dernier pourrait avoir confié à des tiers. Cette interdiction subsiste pendant un an suivant leur démission, la cessation de leurs fonctions, leur révocation et leur licenciement ou suivant une décision contractuelle.

Outre les interdictions prescrites dans le présent article, les règles du Décret suprême N° 023-99-PCM relatifs aux interdictions et à l'impossibilité de cumul des fonctions pour les employés et fonctionnaires de l'Etat sont applicables.

OSIPTTEL assumera la responsabilité civile découlant d'actes commis par ses fonctionnaires, pour autant que ceux-ci aient été commis dans l'exercice de leurs fonctions ou pendant leur service.

En cas de requête ou de plainte concernant les personnes mentionnées dans le paragraphe précédent, OSIPTTEL devra assumer toutes les dépenses afférentes à leur défense, même si elles n'exercent plus leurs fonctions. Dans le cas où elles seraient condamnées à payer des dommages-intérêts, OSIPTTEL devra verser des indemnités équivalant à la somme qu'elles ont dû acquitter.

Les indemnités et la prise en charge des dépenses mentionnées au paragraphe précédent ne s'appliqueront pas dans le cas où les membres du Conseil de direction, le Directeur général ou des fonctionnaires auront agi de manière frauduleuse ou commis une faute inexcusable.

ANNEXE B

CADRE JURIDIQUE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS AU PÉROU

Règles générales

- Loi-cadre du Ministère des transports, des communications, du logement et de la construction – MTC, D.L. N° 25862 (06-11-92).
- Suppression progressive du monopole des services publics de télécommunication. Loi N° 26285 (14-01-94).
- Lignes directrices applicables à l'ouverture du marché des télécommunications – Décret suprême N° 020-98-MTC (05-08-2000). Modifié en vertu du Décret suprême N° 040-99-MTC (19-10-1999).

Loi sur les télécommunications

- Texte unique codifié, Décret suprême N° 013-93-TCC (06-05-1993). Modifié en vertu du Décret suprême N° 021-93-TCC (07-08-1993).
- Loi N° 27.010 (08-12-1998). Modifiée par la Loi N° 27.336 (05-12-2000).
- Règlement général. Décret suprême N° 06-94-TCC (18-02-1994) et modifications correspondantes 015-97-MTC, 005-98-MTC, 022-98-MTC, 024-98-MTC, 002-98-MTC, 003-99-MTC, 020-98-MTC.

Organisme de réglementation – OSIPTEL

- Cadre régissant les organismes de réglementation. Loi N° 27.332 (29-07-2000). Précisions apportées en vertu du Décret suprême N° 032-2001-PCM (29-03-2001).
- Règlement d'OSIPTEL. Décret suprême N° 062-94-PCM (09-08-94). Modifié par la Loi N° 27.336 et le Décret N° 008-2001-PCM (02-02-2001).
- Développement des fonctions et des pouvoirs d'OSIPTEL. Loi N° 27.336 (05-12-2000).

Arbitrage et différends

- Règlement relatif à l'arbitrage. Décision du Conseil de direction N° 011-99-CD/OSIPTEL (09-07-1999).
- Règles applicables aux questions pouvant être traitées par voie d'arbitrage entre opérateurs. Décision du Conseil de direction N° 012-99-CD/OSIPTEL (09-07-1999).
- Règlement général applicable au règlement des différends. Décision du Conseil de direction N° 027-99-CD/OSIPTEL (12-10-1999).
- Lignes directrices régissant la concurrence. Décision du Conseil de direction N° 003-2000-CD/OSIPTEL (08-02-2000).

Infractions et sanctions

- Règlement général applicable aux infractions et aux sanctions. Décision du Conseil de direction N° 002-99-CD/OSIPTEL (14-02-1999).

Accès universel

- Lignes directrices applicables à l'accès universel. Décision du Conseil de direction N° 017-98-CD/OSIPTEL (07-10-1999).

Interconnexion

- Règlement relatif à l'interconnexion. Décision N° 0001-9821D/OSIPTTEL (17-01-1998). Modifié en vertu de la Décision N° 038-99-PD/OSIPTTEL (13-05-1999). Règles complémentaires adoptées en vertu des Décisions N^{os} 018-99-CD/OSIPTTEL, 021-99-CD/OSIPTTEL, 032-99-CD/OSIPTTEL, 038-99-CD/OSIPTTEL, 098-99-PD/OSIPTTEL, 006-2000-CD/OSIPTTEL, 009-2000-CD/OSIPTTEL, 017-2000-CD/OSIPTTEL.
- Contrats d'interconnexion. Décision du Conseil de direction N° 018-98-CD/OSIPTTEL (15-10-1999).
- Règles applicables à l'interconnexion dans les zones rurales. Décision du Conseil de direction N° 023-99-CD/OSIPTTEL (23-09-1999).

Présélection

- Règlement relatif à la présélection. Décision du Conseil de direction N° 006-99-CD/OSIPTTEL (15-04-1999). Modifié en vertu de la Décision N° 020-99-CD/OSIPTTEL (21-08-1999).
- Règles applicables au traitement des renseignements relatifs à la présélection. Décision du Conseil de direction N° 031-99-CD/OSIPTTEL (06-11-1999).
- Coût de l'accès au réseau local. Décision du Conseil de direction N° 037-99-CD/OSIPTTEL (15.12.1999). Modifié en vertu de la Décision N° 004-2000-CD/OSIPTTEL (12-02-2000).

CADRE RÉGLEMENTAIRE APPLICABLE AUX USAGERS

Cadre général	
Règlement général applicable aux infractions et aux sanctions (N° 02-99-CD/OSIPTTEL)	Définit les infractions et sanctions applicables aux opérateurs de services publics de télécommunication.
Procédures que doivent appliquer les entreprises fournissant des services téléphoniques ou des services supports sous la forme de circuits loués en cas de suspension ou de déconnexion du service pour la protection des usagers du réseau (N° 024-2000-CD/OSIPTTEL)	Procédure à suivre en cas de suspension ou de déconnexion, pour assurer la protection du réseau, de tout appareil, équipement, dispositif ou système utilisé par les entreprises lorsque les opérateurs du service téléphonique ou de services supports fournissant des circuits loués identifient une situation relevant du numéro 4 de l'article 128 de la Loi sur les télécommunications.
Mécanismes d'acceptation en vue de la passation de contrats pour les services publics de télécommunication (N° 14-2000-CD/OSIPTTEL)	Il devra être consigné dans un acte que tout service additionnel ou supplémentaire faisant l'objet d'un contrat atteste l'acceptation de la part de l'utilisateur.
Règlement général sur les tarifs (N° 060-2000-CD/OSIPTTEL)	Règles générales et principes régissant l'application des tarifs, des plans de tarification, des offres, des rabais et des promotions en général, afin de promouvoir le développement des télécommunications à des conditions tarifaires satisfaisantes pour les entreprises et favorables aux usagers.
Téléphonie fixe	
Les usagers qui établissent des appels de téléphonie fixe peuvent choisir d'accéder ou non à une boîte vocale (N° 16-2000-CD/OSIPTTEL)	La boîte vocale des usagers du service téléphonique fixe contiendra une annonce préenregistrée indiquant que l'appel est transféré dans cette boîte vocale.
Mécanismes d'acceptation de la passation de contrats concernant les services publics de télécommunication (N° 14-2000-CD/OSIPTTEL)	Il devra être consigné dans un acte que tout service additionnel ou supplémentaire faisant l'objet d'un contrat atteste l'acceptation de la part de l'utilisateur.
Règles générales en matière de passation de contrats applicables aux services grande distance (N° 035-99-CD/OSIPTTEL)	Droits et obligations minimaux à respecter dans le cadre des relations entre usagers du service téléphonique fixe grande distance et les entreprises fournissant ce service.
Conditions d'utilisation et règles générales de passation des contrats (N° 012-98-CD/OSIPTTEL)	Ces règles fixent les droits et obligations minimaux à respecter dans le cadre des relations entre usagers du service téléphonique fixe, qu'ils soient ou non abonnés, et les entreprises fournissant ce service.
Règles générales applicables à l'abonnement au service téléphonique fixe (ABROGÉES) (N° 007-97-CD/OSIPTTEL)	
Approbation des tarifs en cas de non-publication du nom et du numéro de l'abonné dans l'annuaire téléphonique (N° 009-96-PD/OSIPTTEL)	Suspension du recouvrement pour le service en cas de non-publication du nom et du numéro de l'abonné dans l'annuaire jusqu'à l'approbation d'un tarif pour ce service.
Suspension du recouvrement en cas de non-publication du nom et du numéro de l'abonné dans l'annuaire téléphonique (N° 001-96-PD/OSIPTTEL)	
Les usagers peuvent bloquer ou débloquer le numéro DDI (N° 009-95-CD/OSIPTTEL)	Les abonnés peuvent demander que le service automatique international soit bloqué ou débloqué.
Téléphonie mobile	
Conditions d'utilisation et règles générales applicables aux contrats d'abonnement (N° 002-2000-CD/OSIPTTEL)	Droits et obligations fondamentaux régissant les relations entre les entreprises fournissant des services publics mobiles et les abonnés.

Les usagers qui établissent des appels téléphoniques mobiles peuvent choisir d'accéder à une boîte vocale (N° 018-99-CD/OSIPTTEL)	La boîte vocale des usagers du service téléphonique mobile contiendra une annonce préenregistrée indiquant que l'appel est transféré dans cette boîte vocale.
Règlements applicables à la qualité du service téléphonique mobile public (N° 040-99-CD/OSIPTTEL)	Règles visant à satisfaire aux besoins des usagers et régissant la qualité du service téléphonique mobile public fourni par les opérateurs.
Procédures de surveillance et de contrôle de la qualité du service téléphonique mobile public (N° 041-99-CD/OSIPTTEL)	Instruments permettant de surveiller les niveaux de qualité fixés en vertu du Règlement sur la qualité du service téléphonique mobile public.
Procédures applicables aux réclamations	
Directives sur la procédure applicable au traitement des réclamations* (N° 015-99-CD/OSIPTTEL) * Réclamations présentées à partir du 23 octobre 1999	Cette nouvelle Directive ramène de 3 à 2 le nombre d'instances intervenant par la voie administrative et harmonise les diverses règles existantes en matière de traitement des réclamations.
Règlement sur le traitement des réclamations soumises à OSIPTTEL* (N° 032-97-CD/OSIPTTEL) * Réclamations présentées jusqu'au 22 octobre 1999	Ces règles s'appliquent à la procédure de présentation de réclamations aux différentes instances intervenant par la voie administrative ainsi qu'aux services et aux types de réclamations pouvant être présentés et aux délais à respecter.
Directive sur la procédure de traitement des réclamations liées à la qualité* (N° 036-97-CD/OSIPTTEL) * Réclamations présentées jusqu'au 22 octobre 1999	
Remplacement d'articles du Règlement applicable au traitement des réclamations (N° 010-97-CD/OSIPTTEL)	
Directive complémentaire sur les procédures suivies dans le cadre du TRASU (ABROGEE) (N° 014-95-CD/OSIPTTEL)	
Règlement applicable au traitement des réclamations (ABROGEE) (N° 013-95-CD/OSIPTTEL)	
Relations avec le TRASU	
Mesures probatoires devant être prises par les opérateurs dans le cadre de la procédure de traitement des réclamations (N° 01-99-MP/TRASU-OSIPTTEL)	Mesures probatoires devant être évaluées par les opérateurs et soumises au TRASU en fonction de la nature de la réclamation.
Lignes directrices applicables aux réclamations concernant le service grande distance national et international en téléphonie fixe (N° 01-99-LIN/TRASU/OSIPTTEL)	Critères utilisés par le TRASU pour traiter les réclamations qui lui sont présentées.
Lignes directrices applicables aux réclamations liées au service local mesuré (N° 01-98-LIN/TRASU/OSIPTTEL)	
Présélection du fournisseur de services grande distance	
Règlement applicable au système de présélection du fournisseur de services support grande distance (N° 006-99-CD/OSIPTTEL)	Mécanisme par lequel les usagers choisiront l'entreprise qui assurera la transmission de leurs communications grande distance.

Modification du Règlement applicable au système de présélection du titulaire d'une concession pour la fourniture d'un service support grande distance (N° 020-99-CD/OSIPTTEL)	Cette Règle modifie les articles 15 et 48 du Règlement applicable au système de présélection du titulaire d'une concession pour la fourniture d'un service support grande distance. En vertu de ces articles, les titulaires de concessions pour la fourniture de services grande distance devront tenir des registres de tous les appels visés dans la présentation de réclamations, conformément aux modalités approuvées par OSIPTTEL, et les mettre à la disposition de cet organisme quand il en fera la demande.
Règles de base applicables au traitement des renseignements relatifs au processus de présélection (N° 031-99-CD/OSIPTTEL)	Règles de base dont doivent tenir compte OSIPTTEL et les opérateurs pour le traitement des renseignements demandés pour la surveillance du système de présélection du titulaire d'une concession pour la fourniture d'un service support grande distance.
Tarif maximal en cas de changement d'entreprise titulaire d'une concession pour la fourniture d'un service support grande distance dans le cadre du système de présélection (N° 036-99-CD/OSIPTTEL)	Cette règle dispose que les usagers souhaitant changer d'opérateur pour le service grande distance devront reverser à l'entreprise du service public de téléphonie fixe un montant de 17 nuevos soles (S/. 17.00).
Détermination du montant des coûts encourus par Telefónica del Perú S.A.A. pour permettre aux titulaires de concessions pour la fourniture de services grande distance d'avoir accès à son réseau local et dispositions applicables au recouvrement de ces coûts (N° 037-99-CD/OSIPTTEL)	
Règles complétant le Règlement applicable au système de présélection du titulaire d'une concession pour fournir le service porteur grande distance (N° 051-2000-CD/OSIPTTEL)	Pour établir des appels grande distance avec le système de présélection, on peut utiliser l'automatique international ou passer par une opératrice, ou utiliser tout autre code de numérotation établi par le Ministère des transports, du logement et de la construction. Le registre des réclamations doit être conforme à la Directive relative au traitement des réclamations des usagers. Ces règles définissent également ce qu'il faut entendre par dette exigible et programmation du réseau local, etc.
Circuits loués	
Approbation des conditions d'utilisation du service de circuits loués et procédure à suivre pour assurer la relève des dérangements et résoudre les problèmes de qualité dans la prestation du service de circuits loués (N° 019-98-CD/OSIPTTEL)	Cette règle fixe les conditions applicables à la demande, à la passation de contrat, à l'installation et à la prestation de service de circuits loués ou de lignes spécialisées.
Modification de la décision relative à l'approbation des conditions d'utilisation et à la procédure à suivre pour résoudre les problèmes de qualité dans la prestation du service de circuits loués. (N° 001-2000-CD/OSIPTTEL)	Cette règle modifie différents aspects des conditions d'utilisation, comme les compensations en cas d'interruption et la procédure applicable au traitement des réclamations concernant la qualité de service.

DÉFINITION ET CLASSEMENT DES SERVICES PUBLICS DE TÉLÉCOMMUNICATION

Sur le plan technique, le Pérou s'efforce de mettre en place un réseau numérique à intégration de services et de systèmes. Les services de télécommunication sont classés de la façon suivante:

Services supports: services qui permettent, à l'aide de l'infrastructure du système support, de

fournir la capacité nécessaire au transport et à l'acheminement des signaux en vue de la prestation de services finals, de services de radiodiffusion distribution et de services à valeur ajoutée. Il s'agit du principal moyen d'interconnexion entre services et réseaux de télécommunication.

Téleservices ou services finals: ces services fournissent la capacité complète qui rend

possible la communication entre usagers. Il peut s'agir de services fixes ou mobiles, publics ou privés selon leurs modalités de fonctionnement.

Services de radiodiffusion: la communication assurée dans un seul sens, à partir d'un ou de plusieurs points de transmission, vers plusieurs points de réception. Celui qui reçoit la communication le fait librement et choisit ce qui l'intéresse. Les services de radiodiffusion

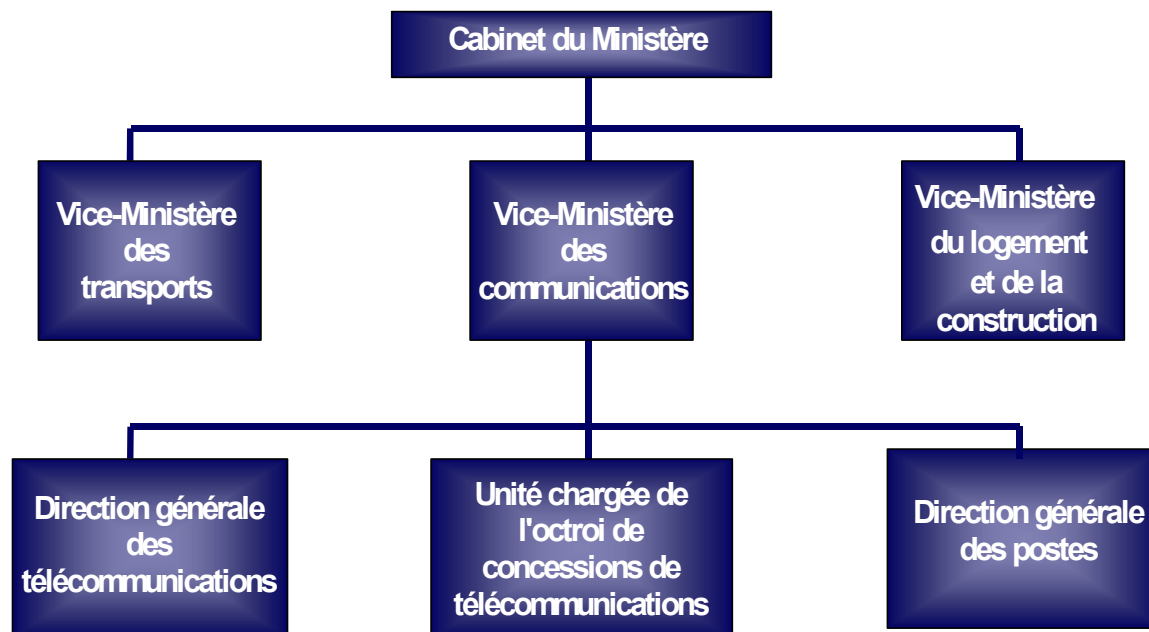
comprennent les services publics de diffusion, les services privés de diffusion et de radiodiffusion et les services privés d'intérêt général.

Services à valeur ajoutée: il s'agit des services qui utilisent comme support les services supports ou finals ou de radiodiffusion et qui ajoutent une caractéristique ou une fonction au service qui leur sert de base.

SERVICES SUPPORTS	Services locaux, interurbain national, interurbain international
SERVICES FINALS (fixes ou mobiles)	Service téléphonique (abonnés, téléphones publics) fixe et mobile (cellulaire); service télex; service télégraphique (télégrammes); service de recherche de personne (pageurs); service mobile de sélection automatique de plusieurs canaux (systèmes à canaux partagés); service de commutation pour la transmission de données; services multimédias; service de communications personnelles (PCS); service mobile par satellite.
SERVICES DE RADIODIFFUSION	Télévision par câble; musique d'ambiance; radiodiffusion sonore; radiodiffusion télévisuelle.
SERVICES À VALEUR AJOUTÉE	Télécopie (enregistrement et retransmission de télécopie); vidéotex; télétex; téléaction; télécommande; téléalarme; stockage et retransmission de données; téléprocessus et traitement des données; messagerie interpersonnelle (courrier électronique); courrier électronique vocal; messagerie vocale; service de consultation; service de commutation de données par paquets.

ANEXE C

Organigramme structurel du Ministère des transports, des communications, du logement et de la construction (MTC)

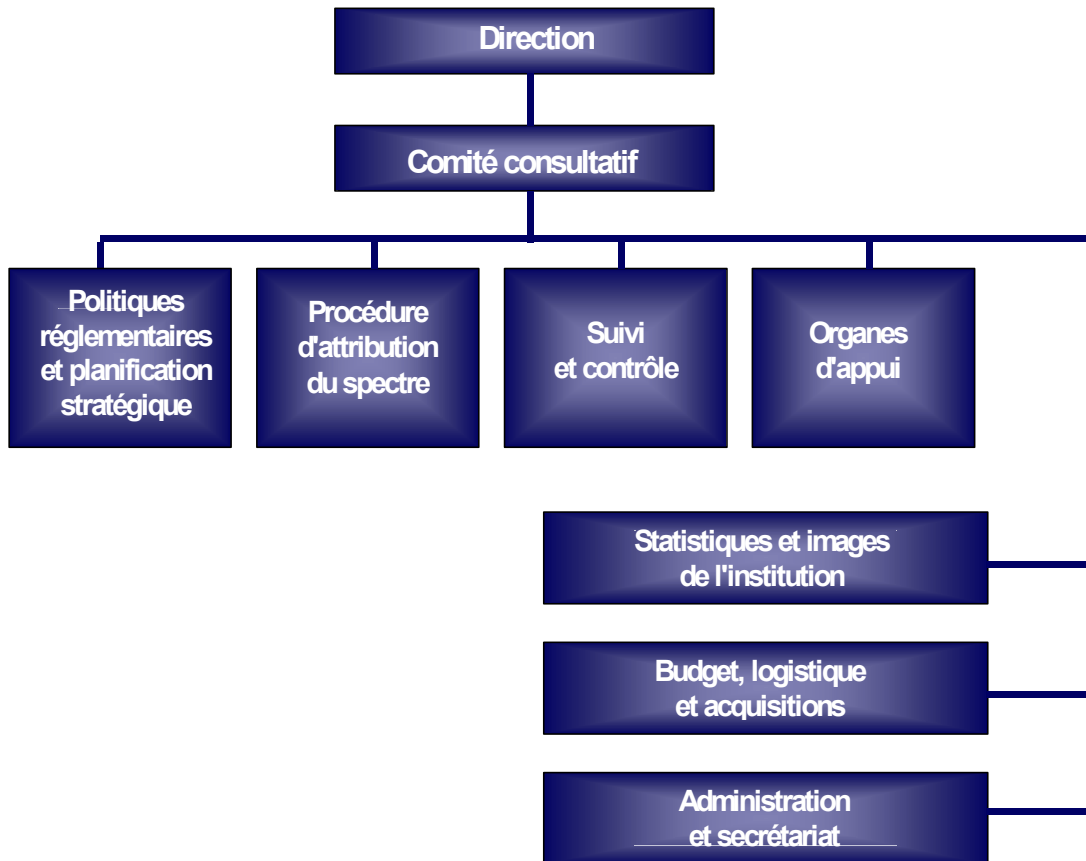


FONCTIONS DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE LA COMMUNICATION, DU LOGEMENT ET DE LA CONSTRUCTION

- Formuler, évaluer, superviser et, le cas échéant, exécuter les politiques et les règles applicables aux télécommunications.
- Gérer et contrôler l'utilisation du spectre des fréquences radioélectriques et exercer les fonctions d'inspection et de sanction prévues par la Loi sur les télécommunications.
- Planifier l'expansion et le développement du sous-secteur des communications.
- Encourager et réglementer la formation et la recherche scientifique et technique dans le domaine des communications, en fixant des orientations à cet égard.
- Prendre les mesures nécessaires pour promouvoir la participation et la collaboration actives du secteur privé aux activités liées aux communications.

ANNEXE D

Organigramme structurel de l'UECT



NOTE – Organigramme structurel qui doit encore être approuvé.

FONCTIONS DE L'UNITÉ CHARGÉE DE L'OCTROI DE CONCESSIONS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

(conformément au décret suprême n° 018-2001-mtc)

MISSION:

Promouvoir et gérer l'accès au marché des services publics de télécommunication et aux services à valeur ajoutée qu'ils permettent d'assurer, compte tenu du développement technique afin que ces services puissent être fournis dans des conditions de simplicité, de transparence, de flexibilité, de rapidité et de non-discrimination.

FONCTIONS:

L'Unité chargée de l'octroi de concessions de télécommunications dépend du cabinet du Vice-Ministre des communications et est dirigée par un Directeur général dont les fonctions consistent:

- a) à formuler et à évaluer l'exécution du Plan opérationnel de l'organisme;
- b) à proposer les politiques et les stratégies applicables au secteur, dans le cadre des services publics de télécommunication;
- c) à gérer les demandes visant à octroyer et à suspendre des concessions, des autorisations, des permis et des licences et à veiller à ce qu'elles soient utilisées correctement s'agissant des services publics de télécommunication et à gérer les procédures concernant les services et les ressources nécessaires à leur développement;
- d) à gérer l'utilisation du spectre des fréquences radioélectriques, en ce qui concerne les services publics de télécommunication;
- e) à gérer et à tenir un Registre national des fréquences pour les services publics de télécommunication;
- f) à coordonner, avec la Direction générale des télécommunications, la mise en œuvre du système de contrôle, de contrôle des émissions et de surveillance du spectre radioélectrique pour tout ce qui touche aux services publics de télécommunication;
- g) à tenir le registre des entreprises prestataires de services à valeur ajoutée et des entreprises commercialisant les services;
- h) à procéder à la suspension des services à valeur ajoutée lorsque leur exploitation porte préjudice au réseau de télécommunication;
- i) à traiter et à analyser les demandes de prorogation, de renouvellement ou de transfert des droits attachés à la concession ainsi que la modification des caractéristiques techniques des contrôles de concession;
- j) à gérer les demandes de liaisons radioélectriques entre stations de services publics de télécommunication;
- k) à superviser les engagements contractuels pris par les entreprises titulaires de concessions dans les domaines relevant de la compétence du MTC;
- l) à participer à l'évaluation des projets concernant les services publics de communication;
- m) à établir les bases techniques et à organiser les appels d'offre concernant le sous-secteur, s'agissant des services publics de télécommunication;
- n) à déterminer, à vérifier et à évaluer les infractions liées aux services publics de télécommunication et à imposer les sanctions correspondantes;
- o) à coordonner la représentation auprès d'organismes internationaux pour les questions liées aux services publics de télécommunication;
- p) à tenir le registre des entreprises commercialisant du trafic et/ou des services publics;
- q) à élaborer le rapport annuel de gestion et à le présenter au Vice-Ministre des communications;
- r) à accomplir tout autre fonction qui pourrait lui être confiée par le cabinet du Vice-Ministre des communications, dans le cadre de ses compétences;

ANNEXE E

LISTE DES PERSONNES ET ORGANISATIONS CONSULTÉES

Pour les besoins de la présente étude de cas, des entretiens ont été organisés avec des représentants de diverses organisations et entreprises durant la mission qui a eu lieu à Lima du 18 au 22 juin 2001.

GOUVERNEMENT

<p>Présidence du Conseil des ministres Graciela Fernández Baca de Valdez Jefe del Gabinete de Asesores gfernandezb@pcm.gob.pe</p>	<p>Vice-Ministre des communications Ing. Jorge Menacho Ramos Viceministro de Comunicaciones jmenacho@mtc.gob.pe</p>
<p>J Martinez Asesor jmartinez@pcm.gob.pe</p>	<p>Direction générale des télécommunications Ing. Luis H. Ames Sora Director General de Telecomunicaciones lames@mtc.gob.pe</p>
<p>UETC (Unité chargée de l'octroi de concessions de télécommunications) Ing. Carlos Valdez Velásquez-Lopez Jefe cavaldez@mtc.gob.pe</p>	<p>Defensoría del Pueblo José Ignacio Távara Primer Adjunto al Defensor del Pueblo jtavara@ombudsman.gob.pe</p>
	<p>Jaime Cárdenas Tovar Asesor Adjuntía para los Servicios Públicos jcardenas@ombudsman.gob.pe</p>

OSIPTEL

<p>Jorge Kunigami Presidente jkunigam@osiptel.gob.pe</p>	<p>Paul Phumpiu Chang Gerente General pphumpiu@osiptel.gob.pe</p>
<p>Clara Ogata Gerente de Fiscalización cogata@osiptel.gob.pe</p>	<p>Juan Aguayo Gerente Legal jaguayo@osiptel.gob.pe</p>
<p>Gerardo Soto Carrillo Gerencia Legal gsoto@osiptel.gob.pe</p>	<p>Ana Rosa Martinelli Gerente de Relaciones Empresariales amartine@osiptel.gob.pe</p>
<p>Flavio Ausejo Coordinador de Relaciones Internacionales fausejo@osiptel.gob.pe</p>	<p>Roger Siccha Gerente de Administración y Finanzas rsicchao@osiptel.gob.pe</p>

Miguel Torres C. Consultor en Recursos Humanos mtorres@osiptel.gob.pe	David Villavicencio Consultor Nacional dvallavi@osiptel.gob.pe
Luis Bonifaz Fernández Gerente FITEL lbonifaz@osiptel.gob.pe	

ENTREPRISES

Telefónica Jorge Melo-Vega Castro Gerente de Regulación y Planif. Estratégica jmelo@tp.com.pe	BellSouth Rafael Munte Schwarz Vicepresidente Legal, Asuntos Regulatorios rmunte@bellsouth.com.pe
Hortensia Rozas Olivera Gerente Regulación hroz@tp.com.pe	AT&T Latin América Virginia Nakagawa Morales Vicepresidenta Legal, Civil y de Regulación Virginia.nakagawa@attla.com
TIM Guiseppe Cecci Gerente de Reg., Tráfico e Interconexión gceci@mial.tim.com.pe	RCP Rolando Toledo Gerente General rt@rcp.net.pe
Juan Rivadeneyra Sánchez Gerente de Marco Regulatorio jnrivadeneyra@mial.tim.com.pe	Gilat To Home Perú S.A. – GTH Alvaro Silva Rudat Gerente Legal alvaro@gth.com.pe

ORGANISATIONS NON GOUVERNEMENTALES ET CONSULTANTS

ASPEC Jaime Delgado Zegarra Presidente aspecperu@terra.com.pe	ACYU Herly Llerena García Presidente con-abo@terra.com.pe
Apoyo Comunicaciones Augusto Alvarez Rodrich Director Gerente a3r@apoyo7.com.pe	GRADE Ena Garland Hilbck egarland@grade.org.pe
Apoyo Consultoría Geoffrey Cannock Director de Proyectos Gestión Pública gct@apoyo1.com.pe	Máximo Torero Cullen Investigador Principal mtorero@grade.org.pe Alberto Pascó-Font Q. alberto@grade.org.pe

ANNEXE F

Références bibliographiques

- Règles générales
 - Suppression progressive du monopole des services publics de télécommunication. Loi N° 26285 (14-01-94)
 - Politique générale d'ouverture du marché des télécommunications. Décret suprême N° 020-98-MTC (05-08-2000). Modifié en vertu du Décret suprême N° 040-99-MTC (19-10-1999)
- Loi sur les télécommunications
 - Texte unique codifié. Décret suprême N° 013-93-TCC (06-05-1993). Modifié en vertu du Décret suprême N° 021-93-TCC (07-08-1993)
 - Loi N° 27.010 (08-12-1998). Modifié en vertu de la Loi N° 27.336 (05-12-2000)
 - Règlement général. Décret suprême N° 06-94-TCC (18-02-1994) et modifications correspondantes 015-97-MTC, 005-98-MTC, 022-98-MTC, 024-98-MTC, 002-98-MTC, 003-99-MTC, 020-98-MTC
- Organisme de réglementation – OSIPTEL
 - Cadre régissant les organismes de réglementation. Loi N° 27.332 (29-07-2000). Précisions apportées en vertu du Décret suprême N° 032-2001-PCM (29-03-2001)
 - Règlement d'OSIPTEL. Décret suprême N° 062-94-PCM (09-08-94). Modifié en vertu de la Loi N° 27.336 et du Décret N° 008-2001-PCM (02-02-2001)
 - Fonctions et attributions d'OSIPTEL. Loi N° 27.336 (05-12-2000)
- Arbitrage et différends
 - Règlement applicable à l'arbitrage. Décision du Conseil de direction N° 011-99-CD/OSIPTEL (09-07-1999)
 - Règles relatives aux questions d'arbitrage entre opérateurs. Décision du Conseil de direction N° 012-99-CD/OSIPTEL (09-07-1999)
- Règlement général applicable au règlement des différends. Décision du Conseil de direction N° 027-99-CD/OSIPTEL (12-10-1999)
- Lignes directrices relatives à la concurrence. Décision du Conseil de direction N° 003-2000-CD/OSIPTEL (08-02-2000)
- Infractions et sanctions
 - Règlement général applicable aux infractions et aux sanctions. Décision du Conseil de direction N° 002-99-CD/OSIPTEL (14-02-1999)
- Accès universel
 - Lignes directrices relatives à l'accès universel. Décision du Conseil de direction N° 017-98-CD/OSIPTEL (07-10-1999)
- Interconnexion
 - Règlement relatif à l'interconnexion. Décision N° 0001-9821D/OSIPTEL (17-01-1998). Modifié par la Décision N° 038-99-PD/OSIPTEL (13-05-1999). Règles complémentaires dans le cadre des Décisions N°s 018-99-CD/OSIPTEL, 021-99-CD/OSIPTEL, 032-99-CD/OSIPTEL, 038-99-CD/OSIPTEL, 098-99-CD/OSIPTEL, 006-2000-CD/OSIPTEL, 009-2000-CD/OSIPTEL, 017-2000-CD/OSIPTEL
 - Contrats d'interconnexion. Décision du Conseil de direction N° 018-98-CD/OSIPTEL (15-10-1999)
 - Règles applicables à l'interconnexion dans les zones rurales. Décision du Conseil de direction N° 023-99-CD/OSIPTEL (23-09-1999)
- Présélection
 - Règlement applicable à la présélection. Décision du Conseil de direction N° 006-99-CD/OSIPTEL (15-04-1999). Modifié en vertu de la Décision N° 020-99-CD/OSIPTEL (21-08-1999)

- Règles relatives au traitement des renseignements de présélection. Décision du Conseil de direction N° 031-99-CD/OSIPTTEL (06-11-1999)
 - Coût de l'accès au réseau local. Décision du Conseil de direction N° 037-99-CD/OSIPTTEL (15-12-1999). Modifié en vertu de la Décision du Conseil de direction N° 004-2000-CD/OSIPTTEL (12-02-2000)
 - Autres documents
 - Rapport d'OSIPTTEL (avril 1999 – mars 2000)
 - Cadre juridique régissant les télécommunications, Volumes I et II (Télécommunications # 12). OSIPTTEL
 - Principes régissant l'ouverture du marché des télécommunications. Le modèle du Pérou OSIPTTEL
 - Agendatel XXI. Exégesis de la ley de telecomunicaciones y agenda para el nuevo milenio. Herly Llerena García. ACYU
 - Loi-cadre sur les organismes de réglementation des investissements privés dans les services publics. Loi N° 27.332
 - Loi sur les fonctions et les attributions d'OSIPTTEL. Loi N° 27.336
 - Règlement général d'OSIPTTEL. Décret suprême N° 008-2001-PCM
 - Règlement général applicable au règlement des différends par la voie administrative. Décision CD N° 027-99-CD/OSIPTTEL
 - Principes directeurs concernant l'application des règles de concurrence dans le domaine des télécommunications
 - Loi N° 27.336: Loi sur les fonctions et attributions d'OSIPTTEL
 - Loi N° 27.332: Loi-cadre sur les organismes de surveillance de l'investissement privé dans les services publics
 - Décret suprême N° 008-2001-PCM: Règlement général d'OSIPTTEL
- Un grand nombre de documents et de références bibliographiques peuvent être consultés sur le site web d'OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe) et du Ministère des transports et des communications (www.mtc.gob.pe).

Notes

¹ Entretien, 18 juin 2001, Lima, Pérou.

² Les principales industries sont les suivantes: ressources minières, pétrole, pêche, textile, agroalimentaire et ciment. Les principaux produits agricoles sont le café, le coton, la canne à sucre, le riz, le blé, la pomme de terre, la viande bovine et la viande de volaille, les produits laitiers, le poisson et la laine.

³ En 1999, les exportations auraient représenté 5,9 milliards de dollars EU et les importations 8,4 milliards de dollars EU, f.o.b. Les exportations sont destinées essentiellement aux Etats-Unis (25%), à la Chine (8%), au Japon (7%), à la Suisse, à l'Allemagne, au Royaume-Uni et au Brésil.

⁴ Les données indiquées dans cette section proviennent essentiellement du rapport d'OSIPTEL pour la période 1999-2000 et du projet de rapport de cet organisme pour 2000-2001. Pour plus de précisions, voir l'adresse suivante: www.osiptel.gob.pe.

⁵ Le Pérou a procédé à ce jour à plus de 220 opérations de privatisation, qui ont permis à l'Etat d'enregistrer 9,232 milliards de dollars EU, auxquels se sont ajoutés 11,430 milliards de dollars au titre d'engagements d'investissements. Ces chiffres représentent respectivement 17% et 22% environ du PIB annuel.

⁶ Deux autres sociétés étaient candidates au rachat de ces entreprises: la Peruvian Telecommunications Holding Ltd, qui a proposé un montant de 857 millions de dollars EU, et Telecomunicaciones Peruanas, qui a quant à elle proposé 803 millions de dollars EU.

⁷ Si la libéralisation du marché est intervenue un an avant l'échéance prévue, c'est parce que les objectifs fixés pour la période d'exclusivité avaient été atteints. L'opérateur devait notamment mettre en œuvre un programme de rééquilibrage tarifaire pour préparer l'ouverture du marché à la concurrence, fixer des tarifs orientés vers les coûts de fonctionnement réels, supprimer les subventions croisées qui étaient alors en vigueur et, enfin, moderniser le réseau de télécommunication dans le cadre de plusieurs objectifs d'expansion et de qualité.

⁸ Voir le Décret suprême N° 020-98-MTC. Ces orientations sont présentées dans le texte portant modification du Règlement général relatif à la Loi sur les télécommunications approuvé en vertu du Décret suprême N° 002-99-MTC du 21 janvier 1999.

⁹ Sur les marchés dominés par certains opérateurs, la réglementation des tarifs sera assurée par le biais de prix plafonds, qui serviront également à réglementer les tarifs appliqués par les concurrents.

¹⁰ L'opérateur en titre devra faciliter l'interconnexion avec au moins trois nouveaux opérateurs de services supports longue distance dans le cadre du système de présélection, avec au moins 85% de lignes téléphoniques.

¹¹ Ce taux de pénétration était de 40,5% parmi les ménages à revenus moyens, de 12,2% parmi les ménages à bas revenus et de 1,1% parmi les ménages aux revenus les plus bas.

¹² Certaines fonctions confiées à l'organisme de réglementation sont décrites dans la Loi sur l'abandon progressif du monopole des services publics de télécommunication (Loi N° 26285).

¹³ OSIPTEL peut s'abstenir de fixer des tarifs quand le libre jeu de la concurrence entre opérateurs permet de garantir des tarifs raisonnables en faveur de l'utilisateur.

¹⁴ En vertu de ce pouvoir réglementaire, il appartient exclusivement à OSIPTEL d'élaborer, dans les domaines relevant de sa compétence, d'office ou à la demande d'une partie: a) des règlements autonomes; b) d'autres règles à caractère général; et c) toute autre règle spéciale en rapport avec les intérêts, les obligations ou les droits des opérateurs ou des usagers.

¹⁵ La faculté de prendre des mesures correctives permet à OSIPTEL d'agir à titre préventif ou de prendre des mesures correctives pour veiller à l'application des décisions futures que prendra cet organisme ou faire en sorte que le comportement des opérateurs soit conforme aux règles, à la finalité, aux objectifs ou aux principes régissant la prestation et l'utilisation des services publics de télécommunication.

¹⁶ La fonction de règlement des différends consiste pour OSIPTEL à concilier des intérêts opposés, en reconnaissant ou non les droits invoqués.

¹⁷ Voir l'adresse www.osiptel.gob.pe

¹⁸ Voir les Décrets suprêmes N° 007-97-MTC, N° 005-98-MTC et N° 022-98-MTC.

¹⁹ L'INDECOPI a été créé en novembre 1992 pour promouvoir une concurrence loyale et honnête et pour protéger toutes les formes de propriété intellectuelle depuis les signes distinctifs et les droits d'auteur jusqu'aux brevets et la biotechnologie. Il s'agit donc de l'organisme chargé de faire appliquer les règles juridiques destinées à protéger le marché contre les pratiques qui entraînent une concurrence déloyale et contre celles qui nuisent aux agents du marché et aux consommateurs et de faire respecter les droits de propriété intellectuelle sous toutes leurs formes.

²⁰ Selon un fonctionnaire du gouvernement, certains des organismes de réglementation - autres qu'OSIPTTEL - auraient outrepassé leurs attributions en fixant pour leurs fonctionnaires des salaires dépassant de loin la moyenne des salaires des employés du secteur public. Il s'en est suivi une intervention du Conseil des ministres et une réforme de la structure institutionnelle des organismes qui transparait dans la Loi-cadre des organismes chargés de la surveillance des investissements privés dans les services publics (Loi 27332).

²¹ Loi 27332 promulguée le 26 juillet 2000.

²² CD 013-99-CD/OSIPTTEL du 8 juillet 1999.

²³ OSIPTTEL peut, conformément à la réglementation en vigueur, procéder au recouvrement forcé de ses créances.

²⁴ Jusqu'en juillet 2000, l'un de ces membres était désigné sur proposition du Ministère de l'industrie, du tourisme, de l'intégration et des négociations commerciales (MITINCI). Depuis lors, ce représentant du MITINCI a été remplacé par un représentant du PCM.

²⁵ Le Président de la République peut revenir sur une décision du Conseil des ministres.

²⁶ Jusqu'en juillet 2000, les membres étaient nommés pour un mandat de trois ans renouvelable.

²⁷ Conformément à ce système, le mandat du Président d'OSIPTTEL sera renouvelé en janvier 2002 et ceux du représentant du Ministère de l'économie et des finances, du représentant de l'INDECOPI, du représentant du Ministère des transports, des communications, du logement et de la construction et du deuxième représentant du Président du Conseil des ministres seront renouvelés respectivement en 2003, 2004, 2005 et 2006.

²⁸ Jusqu'en juillet 2000, des sièges pouvaient devenir vacants en cas de décès, de négligence ou de corruption. La nouvelle réglementation, qui prévoit qu'un membre du Conseil peut être révoqué «par décision suprême motivée», fait intervenir dans la révocation de fonctionnaires du Conseil un élément d'appréciation, qui n'existait pas dans la réglementation précédente.

²⁹ Cela tient notamment au fait que les représentants du Conseil de direction reçoivent des indemnités pour deux réunions par mois au maximum.

³⁰ Le quorum pour la participation aux réunions est de la moitié des membres actifs plus un. Si le nombre des membres actifs est impair, le quorum est le nombre entier immédiatement supérieur à la moitié des membres actifs.

³¹ Bien que le Président soit le seul membre permanent du personnel d'OSIPTTEL, les autres membres du Conseil de direction ont le droit de demander le soutien qu'ils estiment nécessaire pour les réunions du Conseil.

³² Prévisions de recettes générées par 0,5% du chiffre d'affaires des entreprises de télécommunication.

³³ Le budget de FITEL est constitué de 1% du chiffre d'affaires des entreprises de télécommunication.

³⁴ La politique de formation d'OSIPTTEL consiste à évaluer la demande en fonction de l'offre, en tenant compte des priorités de chaque Direction et des axes thématiques de l'organisation. Ces deux aspects sont analysés en priorité par la Direction générale et le Président avant d'être soumis au Conseil de direction.

³⁵ Les candidats à ce cours sont proposés par les différentes Universités de Lima et du reste du pays. Quarante-cinq bourses pour six semaines d'études, d'un montant de 100 000 dollars EU par an, sont réservées à la ville de Lima. La moitié des enseignants provient d'OSIPTTEL et le reste de diverses universités et entreprises. Les étudiants obtenant les trois meilleures moyennes dans chaque spécialité sont recrutés par OSIPTTEL. L'expérience montre que plus de 30% des participants finissent par travailler dans le secteur des télécommunications. A ce jour, OSIPTTEL a organisé cinq cours postuniversitaires pendant cinq étés consécutifs, créant ainsi une pépinière pour certaines entités publiques et privées du secteur. Plusieurs étudiants diplômés de ces cours travaillent actuellement au Ministère des transports et des communications, à l'UECT-MTC, à *Telefónica del Perú*, *BellSouth Perú* et *IBM del Perú*, dans des filiales de *Telefónica* et dans des cabinets d'avocats.

³⁶ Conformément à la Loi actuelle sur les télécommunications, INICTEL est un organisme d'intérêt national ayant une importance stratégique qui est régi par sa propre réglementation.

³⁷ La Division des télécommunications a pour objectif de promouvoir, de développer, de superviser et de contrôler les activités de formation dans le domaine des télécommunications, en vue de former, de spécialiser et de perfectionner le personnel à tous les niveaux de direction ou d'exploitation des services de télécommunication, dans le cadre de programmes d'études postuniversitaires, de spécialisation et de perfectionnement technique.

³⁸ La Division du téléenseignement a pour mission de promouvoir les activités de formation à distance pour répondre, via l'Internet, aux besoins d'accès à l'information des personnes qui ne peuvent participer aux cours sur place.

³⁹ La Division de la radiodiffusion a pour fonctions de normaliser, de promouvoir, de développer, de superviser et de contrôler les activités de formation, notamment dans le domaine de la radiodiffusion et de la production de programmes de télévision, dans le cadre de programmes d'études postuniversitaires, de spécialisation et de perfectionnement technique.

⁴⁰ Il convient de signaler que dans le cadre de l'Accord interinstitutions qu'ils ont signé en 1999, l'Organisme de surveillance des investissements privés dans l'industrie énergétique (OSINERG), la Surintendance nationale des services d'assainissement (SUNASS) et l'Organisme de surveillance des investissements privés dans le secteur des télécommunications (OSIPTTEL) se sont engagés à élaborer et à mettre en œuvre des programmes de formation en coordination avec les collectivités locales, les associations de consommateurs et d'autres organismes publics (de Lima et des provinces), afin de les associer au travail d'information et d'orientation sur les services publics résidentiels proposés aux usagers dans leurs unités géographiques respectives.

⁴¹ Pour exercer cette surveillance, Telefónica del Perú applique la «Procédure de surveillance et de contrôle du plan d'expansion et de modernisation» (Décision du Conseil de direction N° 015-96-CD/OSIPTTEL) et la «Procédure de surveillance et de contrôle de l'indicateur de délai d'attente pour le raccordement» (Décision du Président N° 050-98-PD/OSIPTTEL). Les autres opérateurs appliquent pour leur part les dispositions de la «Procédure de surveillance du plan minimum d'expansion des opérateurs de services publics de télécommunication» (Décision du Conseil de direction N° 050-CD-2000/OSIPTTEL). La surveillance des indicateurs de qualité du service téléphonique fixe est régie par la «Procédure de contrôle et qualité du service» (Décision du Conseil de direction N° 006-CD-95).

⁴² Voir les Décisions 040-99-CD/OSIPTTEL et 041-99-CD/OSIPTTEL.

⁴³ Décision 015-99-CD/OSIPTTEL.

⁴⁴ Décisions 012-98-CD/OSIPTTEL et 002-2000-CD/OSIPTTEL.

⁴⁵ Voir la Décision N° 027-99-CD/OSIPTTEL.

⁴⁶ Il existe au moins un cas dans lequel un opérateur a fait appel d'une décision d'OSIPTTEL, au motif que cet organisme ne respectait pas les procédures établies. Le Président du Conseil des ministres a toutefois estimé qu'OSIPTTEL n'avait nullement enfreint les règles de procédure applicables en l'espèce lorsqu'il avait pris sa décision.

⁴⁷ Voir la Décision 011-99-CD/OSIPTTEL.

⁴⁸ Il est important de préciser que cette règle ne s'appliquera que si la question peut effectivement être soumise à arbitrage et que si les parties, par l'intermédiaire d'une convention d'arbitrage ou de tout autre document ayant un effet analogue, acceptent de soumettre leur différend à l'arbitrage organisé par OSIPTTEL.

⁴⁹ Décision du Conseil de direction 013-95-CD/OSIPTTEL.

⁵⁰ Le secrétariat technique relève d'OSIPTTEL et est chargé: a) de suivre les affaires soumises au tribunal; b) de tenir un registre de réception et de contrôle des recours; c) d'attester la validité des votes organisés au cours des sessions et de rédiger les actes correspondants; d) de procéder aux enquêtes, aux études et aux travaux que le Tribunal jugera pertinents; e) de transmettre des copies certifiées de certaines pièces du dossier; f) d'informer chaque trimestre le Conseil de direction de l'état d'avancement des recours au Tribunal; g) de proposer au Tribunal d'adopter des mesures provisoires ainsi que des sanctions; h) de s'acquitter de toute autre tâche que pourrait lui confier le Tribunal.

⁵¹ Ces lignes directrices traduisent l'appréciation et les critères retenus dans une situation donnée ou à l'égard d'un moyen probatoire, ce qui permet de connaître les critères adoptés par le Tribunal pour traiter les réclamations déposées, de réduire les risques de conflit et de prévoir la façon dont les réclamations doivent être traitées.

⁵² Afin que les usagers disposent des renseignements relatifs à l'examen de leurs réclamations par le TRASU, OSIPTTEL a mis en place un système de consultation des dossiers via Internet, qui permet aux usagers d'accéder aux renseignements contenus dans leur dossier sur le web.

⁵³ Les décisions prises par des organismes de type collégial comme le TRASU sont transmises directement à des organes d'appel collégiaux des tribunaux ordinaires (comme la Chambre haute), sans passer par les organes de première instance, qui comprennent les tribunaux unipersonnels (Juge civil de première instance en l'espèce).

⁵⁴ Par la suite, les infractions suivantes ont été ajoutées à la liste des infractions très graves: fournir des services de rappel (callback) et conclure des contrats avec des entités nationales ou étrangères pour acheminer des communications téléphoniques internationales, sans passer par des entreprises titulaires de concessions pour l'exploitation du service téléphonique public local, fixe ou mobile.

⁵⁵ Les infractions suivantes ont été ajoutées par la suite à cette liste: passer un contrat en vue de transmettre des messages à caractère commercial à l'aide de moyens de radiodiffusion sans autorisation, permis ou licence, acquérir un service de télécommunication auprès d'une personne physique ou morale qui n'est pas autorisée à fournir un tel service, ne pas respecter les délais prévus pour l'inscription au registre des entreprises prestataires de services à valeur ajoutée et enfreindre les règles contenues dans le code de conduite, fournir des services de radiodiffusion et des services de télécommunication privés et utiliser le spectre radioélectrique sans autorisation pour exploiter des stations d'une puissance de transmission comprise entre 100 W et 500 W et ne pas acquitter, pendant deux années consécutives, la taxe d'exploitation commerciale de service ou la redevance annuelle.

⁵⁶ Ces attributions d'OSIPTEL ont été approuvées en vertu de la Loi 26285 et du Règlement général relatif à la Loi sur les télécommunications (D.S. 06-94-TCC).

⁵⁷ Le réseau des services publics de télécommunication ne doit pas nécessairement être interconnecté avec les réseaux privés. L'interconnexion entre services privés est interdite.

⁵⁸ Ce calcul repose sur les principes suivants: a) on tiendra compte de la valeur d'acquisition à l'aide de technologies efficaces; et b) l'amortissement sera déterminé compte tenu de la durée utile des actifs conformément aux principes de comptabilité généralement acceptés au Pérou.

⁵⁹ Le délai maximum pour l'octroi d'une concession est de 50 jours. L'administration est responsable des retards injustifiés ou des négligences dans le traitement des demandes.

⁶⁰ Pour obtenir une concession, il n'est pas indispensable de disposer de règlements techniques propres au service demandé.

⁶¹ Les fournisseurs de services téléphoniques grande distance devront être en mesure de fournir le service dans au moins cinq villes du pays avec leur propre infrastructure et au moins avec un centre de commutation, dans un délai maximal de 24 mois. Pour les fournisseurs de services téléphoniques fixes, la zone minimale pour l'octroi d'une concession est le département. Les nouveaux opérateurs devront installer, dans un délai de cinq ans au maximum, 5% du nombre des lignes en service du principal opérateur établi au moment de la demande de concession. Au moins 10% de ces nouvelles lignes devront être installées en dehors de la ville ayant la plus grande densité. Ces obligations sont subordonnées à l'existence d'une demande. De même, ces exigences ne s'appliquent pas lorsqu'il s'agit uniquement de la téléphonie publique.

⁶² Comme exemple de concessions devant être attribuées, on citera prochainement, par appel d'offres, les services interurbains à Lima, les services MMDS (systèmes de distribution multicanal multipoint) dans dix villes, les services PLS (communications personnelles) au niveau national et l'accès hertzien fixe.

⁶³ Tout transfert d'actions ou de participations avec droit de vote représentant un pourcentage égal ou supérieur à 10% du capital social de l'entreprise titulaire de la concession devra être communiqué au Ministère dans les dix (10) jours suivant le transfert.