

SESION IV

APLICACION EFECTIVA DE LEYES Y REGLAMENTOS EN TELECOMUNICACIONES

Obligaciones Contenidas en las Autorizaciones/ Concesiones, Consumidor y Género

Coordinadora: Para componer la Mesa de esta Sesión IV del Seminario “Cuestiones Actuales sobre la Aplicación Efectiva de la Reglamentación, Política y Legislación en las Telecomunicaciones”, con el tema “Obligaciones Contenidas en las Autorizaciones/ Concesiones, Consumidor y Género”, convidamos al Sr. Marcos Bafutto, que actuará como Mediador. Informamos que la dinámica de esa sesión será aquella utilizada en la parte de la mañana.

Dr. Marcos Bafutto es graduado en Ingeniería Eléctrica, con Maestría por la Universidad de Uberlandia-MG y Doctorado en Telecomunicaciones por la Universidad de Stutgard, en Alemania. Inició como ingeniero su carrera de telecomunicaciones, en TELEGOIÁS, en 1984. Al regresar de Alemania, fue cedido a TELEBRÁS donde gerenció la División de Planificación de Redes Especializadas. En Anatel, ejerció el cargo de Gerente General, Superintendente de Radiofrecuencia y Fiscalización, y de Consejero Substituto.

Convidamos a la Dra. Rachel Bejla Mejlachowicz, del Bufete de Abogados Pinheiro Neto Abogados. Rachel Bejla Mejlachowicz es licenciada en Derecho por el Centro de Enseñanza Universitaria de Brasilia - UNICEUB. Desde octubre de 1997, es integrante del área empresarial de la Oficina Pinheiro Neto Abogados. Tiene experiencia en el sector de telecomunicaciones, habiendo actuado en la privatización del Sistema TELEBRÁS y en diversas licitaciones promovidas por Anatel. Actuó también en procesos administrativos, asesoría a prestadores de servicios, así como consultora extranjera en la elaboración de los reglamentos de Anatel. Escribió artículos sobre el sector de telecomunicaciones que fueron publicados en 2001 - 2003.

Convidamos a la Dra. Angélica Noboa Pagán, Asistente de la Presidencia de INDOTEL, República Dominicana. La Dra. Angélica Noboa Pagán es Doctora en Derecho, formada por la Universidad Iberoamericana y Maestra Titular en la Cátedra de Derecho de la Capacidad, en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra. Asistente Técnica Legal del Presidente del Consejo Directivo de INDOTEL sobre regulación de telecomunicaciones. Prestó servicios de consultoría en contratos de comercio internacional, inversiones extranjeras, operaciones financieras, asuntos laborales, asuntos regulatorios y litigios.

Convidamos al Dr. Oscar Petersen, Director de Asuntos Legales de la EMBRATEL, Brasil. Es graduado en Derecho por la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de São Paulo, con especialidad en las áreas de Derecho Público Internacional, Derecho Comercial Internacional y Derecho Económico. Es también graduado en Ciencias Económicas por la Fundación Armando Alvares Penteado y miembro de la directoria de la ABDI, desde 2001. Es fundador del Comité de Radiodifusión de la ABDI y Miembro Honorario del Centre for International Legal Studies CILS, de Áustria. Fue consultor externo de Anatel, para asuntos regulatorios, en el período de 98 a 2002. Fue socio del Bufete de Abogados Carvalho de Freitas y Ferreira Abogados Asociados, de donde salió a liderar el área jurídica de EMBRATEL.

Convidamos a la Dra. Amélia Regina Alves, de Anatel, Brasil. La Dra. Amélia Regina Alves es psicóloga, con formación en la Universidad de Brasilia – UNB. Aún en la graduación, definió contornos del tema de su Tesis de Maestría, siempre motivada por jóvenes maestros del Instituto de Psicología de la UNB. Ingresó como psicóloga en la TELEBRÁS, después de su graduación, donde trabajó por 19 años. Publicó varios trabajos en revistas científicas, actualmente, trabaja en la Agencia Nacional de Telecomunicaciones Anatel, en la Superintendencia de Servicios Privados. Es Doctorada en Psicología Social y Organizacional.

Convidamos el Dr. Fernando Dionísio, socio del Bufete de Abogados Brandi Advogados. El Dr. Fernando dos Santos Dionísio es abogado graduado por la Facultad de Derecho de la Universidad del Estado de Río de Janeiro- UERJ. Maestro en Ciencias Jurídicas, Derecho y Relaciones Internacionales por la Pontificia Universidad Católica de Río de Janeiro PUC/RJ y Postgraduado en Derecho Tributario por la Facultad de Derecho de la Universidad de São Paulo – USP. Consultor, hace 25 años, en cuestiones de Derecho Público Tributario, especializado en el área regulatoria y legislación aplicable en órganos gubernamentales. Actúa en el desarrollo y coordinación de proyectos de implantación y re-estructuración organizacional de empresas multinacionales brasileñas. Con la palabra, el Dr. Marcos Bafutto.

Marcos Bafutto – Moderador: Señoras y señores, buenas tardes. Me gustaría darles las bienvenidas a todos para la Sesión IV de este seminario, relativa a la Aplicación Efectiva de Leyes y Reglamentos en Telecomunicaciones, específicamente para los temas “Obligaciones Contenidas en las Autorizaciones /Concesiones, Aspectos del Consumidor y Aspectos de Género”.

Con relación a nuestro tema y en especial, a las obligaciones contractuales, estas tienen que ser vistas como fruto del interés público, y de la sociedad, especialmente en lo que se refiere a los aspectos de universalización, bien sean en la cuantificación de metas como en la definición de lo que debe ser universalizado; aspectos de competición en sus diversos elementos; y también aspectos de calidad.

Los temas relativos a las obligaciones contractuales engloban específicamente dentro de los aspectos técnicos relativos a la modernización de redes el nivel de digitalización, que generalmente son obligaciones colocadas en contratos; aspectos técnicos de numeración, como por ejemplo, calidades adoptadas; planes de numeración; aspectos de portabilidad; cuestiones de interconexión como interfaces adoptadas, nivel de disponibilidad y una serie de otros aspectos; y también a nivel de calidad técnica de la red, como el nivel de congestión aceptable, tiempo para reparo y otros aspectos.

Pero además de esos aspectos técnicos, también debe ser notado que existe un determinado número de actores en el segmento de telecomunicaciones. Esos actores son básicamente los usuarios de las telecomunicaciones, la prestadora que está sirviendo a aquel usuario, el órgano regulador y las demás prestadoras. Entonces, de la interrelación y del gerenciamiento de la relación entre esos actores es que surgen las obligaciones y los elementos necesarios para los contratos de concesión y de autorización.

Dentro de ese tema, me gustaría llamar a nuestra primera conferencista de hoy, la Dra. Rachel Bejla Mejlachowicz, de la Pinheiro Neto Abogados. Con la palabra, la Dra. Rachel.

Rachel Bejla Mejlachowicz – Pinheiro Neto Advogados: Muchas gracias, Dr. Bafutto. Primeramente, quisiera agradecer la oportunidad de poder hablar aquí sobre una tema al cual le he hecho seguimiento desde hace algunos años, que es la fiscalización. Aquí en Brasil, la organización de los servicios de telecomunicaciones que fue delegada a la Anatel, luego en el Art. 1° de la Ley General de Comunicaciones prevé tanto la regulación como la fiscalización. La regulación ha sido puesta en práctica por Anatel desde el inicio de su creación, en 97. Hoy ya contamos con aproximadamente 400 reglamentos que delimitan y regulan el aprovechamiento de diversos tipos de servicios, del uso de la infraestructura, uso de la radiofrecuencia, y uso de equipos en telecomunicaciones. La regulación se dio de un modo más rápido, más urgente, debido a su propia necesidad en virtud del cambio del sector, con la privatización y con la apertura gradual del mercado que demandó nuevas reglas.

La fiscalización ya tiene como finalidad, no solo garantizar la aplicación efectiva de esas leyes y reglamentos nuevos aprobados por la Agencia, como también de garantizar el cumplimiento debido de aquellas obligaciones previstas en los Contratos de Concesión, en términos de Autorización, en los permisos, o sea, en todos aquellos instrumentos contractuales firmados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones con el Estado, en la persona de Anatel. Son las obligaciones contractuales el tema de nuestra discusión.

La discusión aquí propuesta es limitada porque hablaré sobre las obligaciones contractuales. Cabe recordar también que existe una dificultad que es enfrentada por Anatel con relación a la aplicación de su reglamento a aquellas empresas que no están sujetas a la regulación directa de Anatel, o sea, que no forman parte formalmente de aquel ambiente regulado del sector de telecomunicaciones y están, justamente fuera del ámbito de la fiscalización y de una acción directa de Anatel por no contar con una licencia apropiada para prestar el servicio. Pero ahora, hay una gran discusión académica sobre, si esas empresas van a estar sujetas o no a la fiscalización de la Agencia. Pero debemos limitarnos al análisis de las obligaciones contractuales.

Es importante aclarar también, para aquellos de ustedes que tuvieron la oportunidad de oír al Dr. Edilson dos Santos, Superintendente de Radiofrecuencia y Fiscalización de Anatel cuando él habló en la CBC del año pasado, resaltando que la expresión “fiscalización” prevista en el Art. 1° de la LGT, no fue usada en el sentido de acción de fiscalización o actividad de fiscalización, sino en un sentido más amplio que se refiere al “enforcement”, que es una expresión tan aclamada y usada hoy. Entonces, cuando yo me refiera aquí a la necesidad de una fiscalización eficaz, no es apenas a aquella acción o actividad de fiscalización específica, sino a la acción de Anatel como un todo.

Hablando de obligaciones contractuales, quisiera hablar rápidamente sobre ciertas obligaciones contractuales que son impuestas a las operadoras en los contratos de concesión de STFC y algunas otras obligaciones impuestas en los términos de autorización de las MPs, de las Operadoras Móviles, así como también, las previsiones que existen en éstos dos instrumentos que pautan la actuación de Anatel y dan a Anatel los poderes de fiscalizar. O sea, el contrato de concesión de las STFC (Servicio de Telefonía Fija Conmutado) es muy claro cuando se refiere a que la operadora se compromete a prestar el servicio que es objeto de la concesión, de acuerdo, no solo con términos del propio contrato, pero también con el reglamento de la STFC y todas las normas aplicables. Ese incumplimiento amerita la aplicación de las penalidades previstas en las leyes y también en el propio contrato de concesión. Así, el contrato deja bien claro que la concesionaria se somete a la fiscalización de Anatel, que la Anatel tiene el poder de ejercer la acción de fiscalización dentro del ámbito de la prestación de aquel servicio e, inclusive, prevé las

sanciones a ser aplicadas en el caso del incumplimiento de las obligaciones que van hasta 50 millones de reales, que es el techo previsto en la propia Ley General de Telecomunicaciones.

El Término de Autorización del SMP (Servicio Móvil Personal) también deja claro que la operadora del SMP, caso haya un incumplimiento de cualquier obligación asumida en el término de autorización con la Anatel, estará sujeta a la fiscalización y a la posible sanción de la Agencia. El Término de Autorización es claro al establecer la capacidad de Anatel para hacerle seguimiento, gerenciar y fiscalizar esas empresas y la ejecución de los servicios. Nos preguntamos por qué es que a pesar de que tenemos disposiciones tan claras, tanto en el Contrato de Concesión de Telefonía Fija, en el Término de Autorización del SMP y otras autorizaciones otorgadas por Anatel por un lado, existe aún la dificultad del cumplimiento efectivo de esas obligaciones por parte de las empresas, y por otro lado hay dificultad en el propio *enforcement*, y en la propia acción de fiscalización por Anatel.

En un estudio que fue realizado por la UIT, vemos que estas dificultades no solo son enfrentadas por Anatel, pero también por agencias del mundo entero, y los representantes de los países que aquí están, por favor corríjanme si me equivoco. Existe una falta genérica de un equipo técnico adecuado. En Brasil, específicamente, debido a su vasta extensión territorial, se presenta un obstáculo a la fiscalización de Anatel pues es un área muy grande a ser cubierta, y existe un proceso que por su propia naturaleza, es demasiado lento y burocrático. En fin, la fiscalización no está debidamente implementada, equipada, ni entrenada para ejercer los poderes que le son previstos. Ese es un problema que ha sido enfrentado por Anatel con relación a sus recursos humanos. Por otro lado, a lo largo de todos esos años, la Agencia ha hecho un trabajo ejemplar con aquellos recursos que le son provistos.

Considero que aún hay un largo camino a ser recorrido y se necesita de mucho esmero. La acción de la fiscalización de Anatel principalmente, con miras al cumplimiento efectivo de esas obligaciones contractuales previstas tanto en los términos de Autorización como en los Contratos de Concesión, necesita antes que todo ser legítima desde su constitución; la acción de fiscalización del agente de Anatel que deba dirigirse a una empresa, que deba instaurar un auto de infracción, que deba relacionar todo lo que fue verificado, en fin, todo ese proceso de fiscalización, hasta la aplicación efectiva de la sanción.

La legitimidad de la acción de fiscalización de Anatel está prevista en la Ley General de Telecomunicaciones. La LGT, en sus varios artículos, el Art. 19, el Art.97, el Art. 137, por ejemplo le confiere legitimidad a Anatel para aplicar sanciones tanto a los prestadores de servicios en el régimen privado como a los prestadores de servicios en el régimen público. En cuanto a la legitimidad de las acciones de fiscalización, la Anatel tiene una iniciativa digna de ser alabada al elaborar, estudiar y colocar en consulta pública, el Reglamento de Fiscalización. Ese Reglamento fue sometido a comentarios públicos, por medio de la Consulta Pública 489/2003 y tiene como objetivo establecer un procedimiento jurídico propio para los agentes de fiscalización de Anatel. O sea, las acciones de fiscalización de Anatel van a ser pautadas con base ese reglamento jurídico. Por tanto, cada vez más, tendrán una mayor legitimidad a lo largo de su ejercicio.

Como resultado de esa acción de fiscalización puede ser que venga a ser instaurado un Proceso de Averiguación de Incumplimiento del Deber - PADO. Con relación a ese proceso, hay un aspecto que creo que vale la pena resaltar. Yo no sé si ustedes saben, pero por datos que nos fueron suministrados por Anatel, hasta el año de 2003, o sea, en sus seis primeros años de

existencia, la Anatel instauró más de 42.000 PADOs, es decir son 7.000 PADOs por año. Para una Agencia con recursos limitados eso es mucho. Pero yo creo que vale ponderar hasta que punto la instauración de PADOs, por sí solo, representa una fiscalización eficaz.

Existe también el Plan General de Metas de Calidad, que es muy específico al prever obligaciones a ser seguidas por las concesionarias y, muchas veces, son instaurados procesos por incumplimientos que serían simples, o que no tienen una gravedad mayor. Yo no estoy predicando una flexibilización en lo que se refiere a la práctica de aplicación de infracciones, pero creo que debe ser realizado un análisis mayor en cuanto a la eficacia y a la adquisición de los recursos de Anatel para una fiscalización eficaz. A ejemplo de lo que es hecho en otros países, en Anatel algunas áreas aguardan los informes de los 12 meses que son enviados por las prestadoras para que puedan hacer una evaluación global de aquella empresa, y así, puedan ejercer una fiscalización apta a alcanzar sus objetivos.

Es importante que el PADO sea transparente, que sea legal y que sea ejecutado dentro de todos los límites y parámetros legales previstos en la legislación, y que culmine si es el caso, en la aplicación de sanciones que sean adecuadas a aquel caso concreto. Por adecuadas, entendemos sanciones que sean proporcionales, para evitarse que las empresas intenten cuestionar sanciones por ser excesivas, o por alegación de vicio de regularidad en el Judiciario y que, con eso el poder de fiscalización de Anatel y su legitimidad quede perjudicada.

Entonces, ese es el cuadro general con relación a la ejecución de fiscalización de Anatel, con relación a las obligaciones previstas en el Contrato de Concesión y en el Término de Autorización. Si por un lado existe la base legítima del poder de fiscalización de Anatel y ella no sufre ningún tipo de cuestionamiento, pues fue la Ley General de Telecomunicaciones que le delegó esa capacidad, por otro lado, a su implementación en el día a-día, le falta un mayor esmero. Pero como todos saben, la Anatel aún es una agencia nueva que enfrenta dificultades con relación a sus recursos humanos, y recién con relación a sus propias capacidades, que de algún modo, afectan aquello que está siendo dicho aquí.

Existe un Proyecto de Ley, de la Casa Civil de la Presidencia de la República, que fue presentado al Congreso y que trata de las capacidades de las Agencias Reguladores y prevé un mayor control externo de esas Agencias. Con relación a la fiscalización considero importante resaltar aquí, que ese Proyecto de Ley prevé la celebración de un contrato de gestión entre las Agencias Reguladores y los Ministerios responsables de cada área. Ese contrato de gestión irá a prever las metas de desempeño a ser cumplidas por las agencias, también en lo que se refiere a la fiscalización. O sea, Anatel asumirá obligaciones de fiscalizar mil estaciones por mes, fiscalizar un estado brasileño. No sé. Creo que eso es algo que aún necesita ser bastante discutido, inclusive, por Anatel en el Congreso.

Otros dos impactos de ese Proyecto de Ley en la actividad de fiscalización de Anatel son con relación a la fiscalización de Anatel en lo que se refiere a la capacidad acción de Anatel queda limitada a auxiliar los órganos de defensa de la concurrencia, y también está prevista una articulación mayor de Anatel con agencias locales para la realización de la fiscalización. Así, algunos cambios son sugeridos al texto de la Ley General de Telecomunicaciones.

Era eso lo que yo quería colocar aquí para una mayor discusión del asunto. Gracias.

Marcos Bafutto Moderador: Gracias, Rachel. Usted me ahorró un minuto y cuarenta y siete segundos. Me gustaría abrir para las preguntas de los presentes, la presentación de la Dra. Rachel.

Yo mismo quisiera colocar algunos puntos y hacer algunas ponderaciones. Mencionó la dificultad, después que usted trabaja con fiscalización, del proceso de hacer averiguaciones sobre la infracción, que es nuestro PADO, y hasta predicó una simplificación de ese proceso. Como es que usted ve esa simplificación con respeto a todos los requisitos y a los elementos del Derecho Administrativo Brasileño, que es donde se pauta la conducción de procesos en el campo administrativo. Hoy, los procesos son así porque el propio Derecho Administrativo coloca todas las instancias y coloca todas las dificultades. ¿Cómo es que usted ve una posible simplificación, en función de las premisas del Derecho Administrativo Brasileño?

Rachel Bejla Mejlachowicz – Pinheiro Neto Advogados: Está refiriéndose al momento anterior a la instauración del PADO, o sea, no necesariamente en el transcurso del proceso, que es claro que debe prever la oportunidad de una defensa amplia, apelación, etc. La Agencia sufre una cierta dificultad en la ejecución del proceso, pero no por cuestiones jurídicas y sí por esa cuestión de equipos y necesidad de una mayor capacitación técnica. Entonces, creo que la cuestión principal está en la fiscalización hecha por el agente y en el acto de la instauración de un PADO. Creo que debemos recapacitar respecto al modo como se realiza la instauración de un PADO hoy en día. No sé si ustedes tienen conocimiento, pero uno de los modos como la fiscalización es hecha es con la ida de un agente de fiscalización de Anatel a las empresas, acompañado de un *check list*, que contiene varias condiciones a ser observadas por aquella empresa y por aquella estación específica de telecomunicaciones. Ese es un *check list* muy detallado porque, muchas veces, incluye la altura de la antena que fue aprobada, la potencia, etc. Lo que pasa es que la empresa, después de algún tiempo de operación, disminuye la altura de la antena, o cambia la potencia sin causar daños o interferencia. Muchas veces, un PADO es instaurado por el hecho de que una antena no esté a la altura debida o tenga 10 cm a más. Estoy dando ese ejemplo, lo más extremo posible, apenas para que se tenga claro que la Anatel debe pensar en el modo de hacer la fiscalización, utilizando un *check list* bien detallado. Creo que quizás la fiscalización pueda concentrarse en asuntos mayores, pero sin irrespetar al proceso en sí.

Marcos Bafutto – Moderador: Tendría una última pregunta. Es una cuestión que nos perturba mucho porque, muchas veces, para hacer la gradación de la penalidad, se necesita de la cuantificación de los daños. Como indica la LGT, se necesita evaluar los daños al usuario, el beneficio recibido por la empresa, etc. Solo que en la fiscalización, muchas veces se necesita trabajar con muestreo. Como es que usted ve el uso de un muestreo para la aplicación de una sanción y como eso podría ser tratado en el campo jurídico. ¿Cuál es su visión a respecto de ese tema?

Rachel Bejla Mejlachowicz – Pinheiro Neto Advogados: Creo que el muestreo es realmente difícil, pero yo creo que una de las guidelines, que fue incluso, prevista por la UIT, y es la existencia de un equipo multidisciplinar en la Agencia Reguladora. Entonces, cuando usted no tiene apenas abogados, pero personas especializadas en otras áreas, como economía, o como Derecho de la Concurrencia, dependiendo del caso necesario se consigue, por lo menos, darle mayor valor y mejorar esas estadísticas. Creo que ahí, entramos nuevamente en la cuestión de la capacitación de Anatel con equipos y agentes multidisciplinarios. Necesita de técnicos, de abogados, de economistas, de analistas, etc. La cuestión acaba huyendo del punto de vista jurídico, pero creo que ahí está la llave para una fiscalización más eficaz.

Marcos Bafutto Moderador: Muchas gracias, Dra. Rachel. Me gustaría ahora pasar la palabra para la Dra. Angélica Noboa Pagán, para su presentación.

Angélica Noboa Pagán – INDOTEL: Muchas gracias. Me siento muy contenta de estar en esta Mesa Brasileña-Dominicana. La última vez que había una Mesa así fue en la clausura de los Juegos Panamericanos, pero lamentablemente no practico ningún deporte, entonces, vamos a hablar de regulación.

En primer lugar, quería agradecer a la UIT y a la ANATEL por invitarnos a compartir sobre la experiencia dominicana en materia de cumplimiento a las obligaciones de los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Nuestro marco reglamentario del año 1998, en gran medida es parecido a los marcos reguladores que se han explicado en la jornada de ayer y hoy. Para no entrar en muchos detalles, sería importante destacar que, en atención al interés público y social, por lo cual el organismo regulador debe velar, los objetivos de la ley incorporan el conjunto básico de contribuciones al servicio universal; promoción de la libre competencia leal y sostenible; respeto a los derechos de los usuarios; uso eficiente de los recursos del espectro radioeléctrico; así como respeto a la función reguladora y fiscalizadora, por parte del Organismo Regulador, que debe ser independiente y eficaz. De modo que, las obligaciones de las empresas se derivan del mandato legal que establece estos objetivos que son, en gran medida, parecidos a lo acordado con los países signatarios del Acuerdo de Telecomunicaciones Básica.

Pero, la ley no solamente establece estos principios, si no que les señala a las empresas una serie de obligaciones, llamadas “Obligaciones Esenciales”. Por supuesto, las empresas de telecomunicaciones, como cualquier sujeto de derecho en la República Dominicana se debe al cumplimiento de la ley en sentido general, de cualquier tipo de ley, como también, el respeto al Estado de Derecho y, en ese sentido, a las reglas constitucionales. Pero, de interés para nuestro sector, hay una serie de seis Obligaciones Esenciales a ser cumplidas por los concesionarios:

- Cumplir con un Plan Mínimo de Expansión de los servicios previstos en el documento de concesión, en régimen parecido para el caso de Brasil;
- La obligación de prestar, de forma continua, el servicio a los interesados que lo soliciten dentro de la zona de servicio, en condiciones no discriminatorias;
- La participación y la contribución al desarrollo de las telecomunicaciones;
- Permitir a los funcionarios del órgano regulador la realización de su labor para que puedan fiscalizar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias pertinentes. Vale mencionar aquí que esta facultad, que resultó para el Derecho Administrativo Dominicano en un avance, y facilita la labor fiscalizadora en ciertas hipótesis que la legislación establece.
- Llevar contabilidades separadas para cada servicio, a fin de facilitar una competencia leal y efectiva.
- Cumplir con toda otra obligación que establezca la ley, sus reglamentos y los contratos de concesiones y licencias.

Por supuesto, la obligación no se limita a esto que establece la letra de la ley, si no que debe el Regulador buscar la efectividad de su función, no solamente con normas más también ejecutar y tomar decisiones en el sentido del cumplimiento de estas obligaciones.

Este conjunto normativo se conforma de diversas reglamentaciones, como: el Reglamento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en apoyo al servicio universal; el Reglamento de Concesiones, Inscripciones en Registros Especiales y Licencias, que disponen las reglas de acceso al mercado; el Reglamento General de Interconexión de Redes para Servicios públicos de Telecomunicaciones; el Plan de Encaminamiento; el Plan Nacional de Atribución de Frecuencia; el Reglamento de Uso del Espectro Radioeléctrico. Con relación al usuario tenemos: el Reglamento de Solución de Controversias entre Prestadoras y Usuarios y el Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.

Quedan, por supuesto, algunas tareas reglamentarias pendientes que están en proceso de estudio, que hacen el régimen legal más preciso e indicativo. Entre las que están en proceso de estudio se encuentran: el Reglamento de Tarifas y Costos; un Reglamento de Contabilidad Separada; el Reglamento de Uso del Servicio Telefónico; y los demás Planes Técnicos Fundamentales, que la UIT ha recomendado al Gobierno Dominicano. Junto a esas piezas, el INDOTEL estudia la elaboración de un Reglamento de Libre y Leal Competencia.

Pero, en realidad, yo quiero concentrarme en abordar un poco sobre una tarea producto, que se está discutiendo en Consulta Pública, y es el Reglamento para la Aplicación y Recaudaciones de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT). En la Republica Dominicana, como ocurre en otros países y como el caso Peruano también, existe una contribución al desarrollo de las telecomunicaciones que sustenta los proyectos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. En mi país, esa alícuota es del dos por ciento (2%) sobre los ingresos facturados a los usuarios finales de los servicios, como también por los ingresos netos y por los saldos de corresponsalía, directamente aplicados a las empresas prestadoras de dichos servicios.

Anteriormente, los organismos estaban manejando con una disposición transitoria que fue editada por la Dirección General de Telecomunicaciones cuando no existía la INDOTEL, pero no cumple con los requisitos de discusión en consulta pública y no perfecciona bien los principios de transparencia, no-discriminación y razonabilidad, que establece la ley ha dado origen a este proceso nuevo. En sentido general, se establecen procedimientos técnicos y legales para la captación de estos recursos económicos y sanciona los incumplimientos sin soslayar los derechos de usuarios y perceptores.

Un aspecto innovador de este reglamento es el que permite a la autoridad realizar actividades de auditoria, tanto aleatorias, como en caso de sospecha legítima, por violación al cumplimiento de las obligaciones del PADO de CDT. E por supuesto, establece algunos procedimientos administrativos en caso de que se presuma que hay error en el cálculo en perjuicio del organismo regulador o en perjuicio de la empresa regulada. Encontrándose que el error es contrario a la INDOTEL, es factible la aplicación de una sanción administrativa, decisión que puede ser reconsiderada por el interesado, no sin antes pagar la tasa como el monto de la sanción, hasta la decisión de reconsideración.

Para terminar, simplemente quiero mencionar que INDOTEL mantiene en su página web, información relativa a todo lo que es la captación del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, los ingresos, así como la descripción de los proyectos a los cuales estos se destinan. En términos de información sobre los recursos, ellas son tan detalladas, que ustedes pueden ir a la página web y hasta saber cual es mi salario. Se cumple el principio de

transparencia. Creo que con esto cubro los aspectos básicos y quedo a su disposición para responder preguntas.

Marcos Bafutto – Moderador: Gracias, Sra. Noboa, por la presentación de los aspectos principales relativos a obligaciones contractuales. Me gustaría abrir a las preguntas del plenario.

Participante: Muchas gracias. Buenas tardes. Usted decía que el valor de las contribuciones lo cobran de acuerdo a los ingresos que reporta la compañía. ¿Eso es indistintamente, si el operador esta utilizando, o no el espectro radioeléctrico? Si es así, habría un desequilibrio entre los operadores que usan el espectro radioeléctrico y los que no lo usan. ¿Cómo resuelven ustedes ese problema?

Angélica Noboa Pagán – INDOTEL: Muy bien. Me gusta su pregunta. Todos pagan. Todos los prestadores de servicios públicos finales pagan, exceptuados los servicios de radiodifusión. En la República Dominicana, la Ley General es no solamente para telefonía, si no, cable, televisión, radio, todos los servicios de telecomunicaciones. De manera que, se hace una excepción de los servicios de radiodifusión y se le aplica a todos los servicios finales – telefonía fija, telefonía móvil, servicios de larga distancia nacionales e internacionales, etc. Lo interesante en su pregunta es que la Ley contiene una Declaración de que todos esos servicios son servicios públicos, no solamente aquellos afectos al espectro radioeléctrico. De ahí, se deriva el principio de generalidad que se aplica para cualquier tasa. En gran medida, eso representa un impuesto y justifica la posibilidad de gravar a todos esos servicios.

Philippe Mege – Thales: La cosa es la siguiente. En Europa, por ejemplo, intentamos tener una mejor competencia. Tenemos la tasa de ocupación del espectro para todo licenciado. Entonces, si se tiene menos del 20%, se corta la licencia, se multa y se va al tribunal. Eso significa que la gente utiliza eso para impedir otros entrantes. Únicamente se puede ver eso con medios técnicos que verifican la tasa de ocupación del espectro por 24 horas. Esa es una norma de la UIT también. Es particularmente porque hay servicios que no van a utilizar espectro. Por ejemplo, el servicio de telefonía fija comúnmente no utiliza espectro. El servicio de telefonía móvil necesariamente va a utilizar espectro. Entonces, si uno generaliza la contribución, por los ingresos únicamente, estaría casi que cobrando, como lo decía Angélica, un impuesto o una tasa por la prestación del servicio final. Y realmente, el uso del espectro no tendría una prestación, si no máximo, una habilitación de acuerdo al servicio que se preste. Esa era la inquietud.

Angélica Noboa Pagán – INDOTEL: Sí. Existe en la Ley Dominicana y los usuarios del espectro radioeléctrico, es decir, la empresa licenciataria debe pagar una tasa especial por mantener la licencia. Es decir que cualquier usuario del espectro, además de pagar el CDT, contribuye al sector de esta manera. Existe la contribución también para la empresa prestadora del servicio de larga distancia y contribuye también a través de la tasa del uso del espectro radioeléctrico. No es como en Europa.

Usted tiene toda la razón en plantear que no basta con el pago de un tributo para mantener el derecho a la licencia. Sería muy fácil de esa manera. El régimen dominicano, no solamente obliga a la empresa a pagar el tributo, pero también, obliga a la empresa a iniciar y a mantener operaciones. Además de muchísimas otras obligaciones de carácter técnico en un período determinado. Eso es el régimen legal. Si el licenciatario no cumple con esa obligación, el organismo regulador, o una parte interesada puede plantear un recurso solicitando la revocación de la licencia. Obviamente, también hay la importancia de adoptar un Reglamento Especial de

Libre y Leal Competencia, las Instituciones del Derecho a la Competencia ayudan a apoyar el uso inadecuado del espectro radioeléctrico, mediante el establecimiento de una barrera de entrada por un acumulo de licencias, quien sabe, adquiridas mediante antiguos regímenes que se dan en nuestro país. De modo que, es muy importante la preocupación que usted plantea. Creo que la mejor forma de abordar ese problema es con un conjunto de normas, si no las legales, pero también, las reglamentarias y el liderazgo ejecutivo del organismo regulador en mantener la competencia efectiva

Marcos Bafutto – Moderador: ¿Alguna otra pregunta? Tendría una última pregunta. Un gran problema que nosotros los reguladores enfrentamos es exactamente en las cuestiones de mediación y arbitraje de conflictos entre los operadores. En especial, en el área de interconexión, que es una área fértil para el surgimiento de conflictos. ¿Cómo es hecho ese tratamiento en la INDOTEL?

Angélica Noboa Pagán – INDOTEL: En la República Dominicana, existe el principio de la interconexión obligatoria, que es muy parecido al régimen de Bolivia y el Costarricense que escuchamos esta mañana. El año pasado tuvimos un tremendo problema de un conflicto de interconexión que incorporó a todas las empresas interconectadas y duró alrededor de cuatro meses. Por supuesto, se basó en las reglas del proceso administrativo establecidas en el Reglamento de Interconexión y la Ley de Telecomunicaciones. Pero, hubo un momento en que el organismo hizo uso de su facultad de mediación y, para bajar un poquito el tono de la discusión, el Consejo Directivo de INDOTEL decidió nombrar como mediador técnico a la persona que colaboró con el Estado Dominicano en la elaboración de la Ley General de Telecomunicaciones y que, a través de la UIT, trabajó, años antes en el Proyecto de Ley. Entonces, la mediación dirigida por esta persona, por sus conocimientos técnicos, por su preparación y por su imparcialidad facilitó bastante a un acuerdo amigable como el que finalmente se llegó. De modo que, realmente, la mediación es una herramienta muy útil. La dificultad de encontrar mediadores locales porque los abogados y los economistas normalmente están contratados por el mismo sector, de modo que, en el futuro, INDOTEL, ya pensado en adoptar una reglamentación especial para la mediación y hacer una lista de consultores extranjeros que podrán servir en el futuro para mediar por el sector.

Marcos Bafutto – Moderador: Muchas gracias a la Sra. Noboa. A pesar de estar interesante la discusión al respecto de los aspectos regulatorios, tenemos que seguir adelante con nuestra agenda. Pasaría la palabra, entonces, para el Sr. Oscar Petersen, de la EMBRATEL.

Oscar Petersen – EMBRATEL: Buenas tardes a todos. Me gustaría agradecer, tanto a la UIT como a la Anatel por la invitación que nos fue hecha. Para nosotros es un honor poder estar aquí presentando un poco de la visión de la EMBRATEL sobre las cuestiones relativas a la aplicabilidad de los contratos, de las leyes y de los reglamentos.

Me fue pedido específicamente tratar de una cuestión relativa a un evento que ocurrió aquí en Brasil en el año pasado, y que se desenrolla hasta el año de 2005, que es la renovación de los contratos de concesión de telefonía fija local, larga distancia nacional y larga distancia internacional.

En la época de la privatización y de la Ley General de Telecomunicaciones, la ley estableció que los contratos de esta concesión tendrán validez hasta diciembre de 2005 y que, desde diciembre de 2005, sería hecha una renovación de esos contratos con la posibilidad de introducirse nuevos

condicionamientos a esos contratos de concesión, renovación esta que se daría por 20 años más, o sea, hasta el 2025. En función de eso, fue hecho todo un trabajo durante el año de 2002- 2003, que fue acarreado por el Dr. Bafutto, por la Superintendencia de Servicios Públicos y que culminó con una consulta pública a la sociedad sobre esos nuevos condicionamientos. Como yo solo tengo 15 minutos, voy a abordar un apartado específico de esa cuestión, que yo considero muy importante, que tiene efecto en toda esa cuestión de la competencia.

Esta transparencia tiene por objetivo mostrar como ha crecido el proceso competitivo aquí en Brasil, principalmente en cuestiones de *market-share* por el sector. El gráfico de pizza muestra como es hecha la división de la receta del mercado de telecomunicaciones como un todo. La telefonía local es, sin duda alguna, la mayor fuente de renta que existe en el sector de telecomunicaciones, seguida de la telefonía móvil, después la larga distancia, y por último, datos. Cuando vemos como está hecha esa división por las empresas que actúan, verificamos en el cuadro azul, que las concesionarias fijas locales (*incumbents*) poseen 71% de la receta de los servicios de telecomunicaciones del país, cada una de ellas en su respectiva región. Hubo una evolución substancial desde 1998. EMBRATEL tiene algo alrededor del 10% y los demás operadores alrededor del 19%.

En función de eso, EMBRATEL ha mantenido una postura muy agresiva, puedo decirlo así, con relación a la necesidad de luchar por un espacio más competitivo para que ella pueda efectivamente estar conquistando mayores mercados. En ese sentido, dentro del proceso de renovación de los contratos, fueron colocadas algunas premisas que nortearon el trabajo que la EMBRATEL cursó durante ese proceso: (1) la competencia es el mecanismo más eficiente para garantizar el beneficio continuado a los usuarios; (2) el énfasis de la discusión tiene que ser en la garantía del proceso competitivo en el país; (3) los impactos de la competencia sobre la calidad de los servicios, precios, innovaciones y repercusiones sobre el desarrollo económico y social; (4) el acceso al recurso esencial, o sea, el par de alambres de cobre, en condiciones isonómicas, es el principal desafío en la promoción de la competencia.

El contrato de concesión prevé expresamente la Cláusula 3.2 que establece que: “La presente concesión será prorrogada a petición de la Concesionaria, a título gravoso, una única vez por 20 (veinte) años, desde que la Concesionaria atienda a las condiciones constantes de este Contrato, pudiendo el nuevo Contrato incluir nuevos condicionamientos”. La propia Ley General también es garantía a la cuestión de la renovación del contrato y, entre todas las cuestiones que fueron colocadas en consulta pública, destaco esos cuatro grandes apartados, que fueron objeto de nuevas inclusiones y reformulaciones en el contrato de concesión, porque repito que son los más relevantes: tarifas de uso de red; reducción del número de áreas locales; tarifas de público; rígida reglamentación que será hecha para garantizar la separación de contabilidad entre las modalidades de servicio local y de larga distancia. Este último punto pretendo abordar enseguida.

Con relación a la creación de una reglamentación específica para garantizarse la separación de la contabilidad de las concesionarias y para que no ocurra el subsidio cruzado entre concesiones, fue colocada en consulta pública la idea de hacerse una separación empresarial. O sea, la empresa que es verticalmente integrada con la concesión local y la concesión de larga distancia y datos, de lo que fue colocado en consulta pública, sería separada. O sea, sería creada una empresa que solo prestaría los servicios locales y que sería la que posee ese recurso esencial, ese monopolio, y la otra empresa prestaría los servicios de larga distancia y otros servicios que ella ya presta. Eso fue colocado en consulta pública. Pueden imaginar la cantidad de cuestionamientos que fueron

levantados, del punto de vista económico, técnico y jurídico sobre esa cuestión. Pero el hecho es que, adentro de todo ése proceso que fue acarreado por Anatel con absoluta transparencia hubo una audiencia pública donde fueron levantados y presentados todos los apartados para la discusión de los nuevos condicionamientos de la renovación de los contratos. Incluso, los votos de los Consejeros fueron abiertos.

En ese trecho, transcribo un pedazo sobre esa cuestión específica de la separación empresarial, que fue el Informe de la Superintendencia de Servicios Públicos. El informe técnico tuvo el siguiente análisis: “La posición técnica de la Superintendencia, analizando todas esas contribuciones, fue la de considerar que existen otros mecanismos que nos permitirían alcanzar los objetivos propuestos en la separación empresarial. Esos mecanismos serían, básicamente, un mayor detalle y una mayor interferencia regulatoria en aspectos de contabilidad, bien como el aspecto competitivo podría ser abordado a través de una vertiente de las tarifas de interconexión, las cuales vamos a mencionar en el decorrer del documento”. Por lo tanto, el fundamento técnico fue en el sentido de que es posible alcanzarse el mismo objetivo, o sea, que se acabe con eventuales subsidios cruzados o cuestiones relativas a esa mezcla de concesión de larga distancia y concesión local, a través de una reglamentación relativa a la separación de contabilidad, de que imponerse una separación de empresas. Eso fue llevado a la votación por los Consejeros de Anatel y el Consejero-Relator, Dr. Antonio Carlos Valente, Vicepresidente de Anatel, siguió el mismo entendimiento que la Superintendencia de Servicios Públicos, su voto dice claramente: “Entendemos qué en el momento, los beneficios que serían logrados al adoptar esa separación empresarial, podrían ser igualmente logrados por la adopción de un plan de cuentas calidad, debidamente revisado, para la relación Agencia / Concesionaria, que despegase el aprovechamiento de la modalidad del servicio local de la larga distancia nacional y demás servicios, y dentro de cada modalidad, fuesen establecidos centros de costes asociados a los productos suministrados en cada modalidad. Esa solución no traería costos adicionales relevantes para las concesionarias, y posiblemente podrían ser repasados para los consumidores, bastando apenas la implementación efectiva del instrumento ya previsto anteriormente, en detalle apropiado”. Es importante recordar que ese deber de separación de contabilidad ya existe en la ley y en los propios contratos de concesión”.

El Consejero José Leite Pereira Filho hizo una interpretación diferente de la interpretación del Relator y de la Superintendencia de Servicios Públicos y votó en el siguiente sentido: “Que para facilitar la acción regulatoria y de fiscalización de Anatel y así incrementar la competición a corto plazo, es de grande importancia obligar a la separación empresarial que es, sin duda, la forma que considero, más eficiente de tenerse una separación de contabilidad, por una persona jurídica, a esos servicios de naturaleza consabidamente monopolística.”

El tercer Consejero, Dr. Luiz Alberto Da Silva, concordó con el voto del Consejero Valente, o sea, en el sentido de que se podría crear una reglamentación para hacer esa separación estructural y no necesariamente imponer esa separación de empresas.

El Consejero Luiz Tito Cerasoli, en la época, siguió la misma línea que el Consejera Leite. Voy hasta leer algunos trechos que son importantes: “Mantengo convicción de que la separación empresarial para el estudio del STFC local es a más adecuada a la reglamentación de competición en Brasil y la protección de los usuarios de los servicios. Sin embargo, la competición de nuestra reglamentación es básicamente centrada en el concepto de isonomía de tratamiento entre prestadoras de servicio”. Entonces, la posición del Consejero Luiz Tito Cerasoli fue en el mismo sentido que la posición del Consejero Leite. O sea, hay necesidad de hacerse una separación

empresarial porque el grado de monopolización llegó a un punto tal que la simple creación de un instrumento regulatorio no sería suficiente para eso. Voy a apenas destacar uno de los trechos, que dice: “La fiscalización de tratamiento isonómico sería enormemente facilitada caso hubiese mayor transparencia entre la concesionaria del STFC local y otros prestadores de servicios de telecomunicación, transparencia ésa que a mi juicio, sería privilegiada con la separación empresarial. Por fin, me parece incuestionable que la separación empresarial sería mejor que la separación de contabilidad, para garantizar mayor visibilidad al concesionario dominante en la prestación del servicio local”.

Y por fin, teniendo dos votos a favor y dos votos contra, tuvimos la posición del Ex presidente de Anatel, Dr. Schymura, que concordó con el voto del Consejero-Relator, Dr. Valente, en el sentido de que entiende que sea más razonable que no se imponga el deber de despegar empresarialmente las empresas y se creó un instrumento regulatorio suficiente para garantizarse los mismos efectos.

Toda esa discusión es muy importante porque nosotros estamos exactamente en ese momento. La Agencia está disponiéndose para operacionalizar e proceso de renovación de los contratos, para que las empresas firmen los nuevos contratos y que también sean publicadas las consultas públicas que serán necesarias para los nuevos reglamentos. Creo que esa cuestión es fundamental porque, a pesar de que la EMBRATEL haya defendido muy fuertemente la separación de la operación local, en función del grado de monopolización, el resultado fue efectivamente una victoria para el proceso de competición en el país. ¿Por qué? Porque el concepto que fue debatido fue el concepto del que existe efectivamente un problema, existe efectivamente una situación en la que no hay el debido control y que es necesaria la creación de una reglamentación específica, de una reglamentación fuerte y pesada para conseguirse los mismos efectos que la separación empresarial significa.

Por lo tanto, los próximos pasos que nosotros entendemos que ya están siendo dados son justamente los estudios necesarios para la creación de esa nueva reglamentación que deben ser colocados en consulta pública y que van a ser un paso importante para el proceso competitivo en Brasil. Muchas gracias.

Marcos Bafutto Moderador: Me gustaría abrir espacio para preguntas por parte de nuestro público.

Philippe Mege – Thales: Muchas gracias. Yo quería preguntar sobre la definición de lo que llaman ustedes de separación empresarial. ¿Significa que se corta y se hace una subsidiaria para el servicio local? Esa es la pregunta.

Oscar Petersen – EMBRATEL: La discusión toda que ocurrió era exactamente que sería hecha una cisión que resultaría en una empresa que fuese la dueña de todos los servicios locales, y la otra empresa tendría todos los otros servicios de larga distancia, datos, etc. Esa empresa local sería separada justamente para garantizarse que los efectos de la monopolización, que son conocidos en la literatura económica, no contaminasen los otros servicios de telecomunicaciones, generando ventajas de subsidios cruzados, etc.

Philippe Mege – Thales: Muchas gracias. Si entiendo bien, no es de imponer una contabilidad para cada servicio, pero se trata de crear una empresa para el servicio local y una empresa para larga distancia y otros servicios. ¿Es así?

Oscar Petersen – EMBRATEL: La propuesta inicial fue que fuese hecha la cisión de las incumbents. La decisión que fue tomada fue que no sería hecha esa cisión de las incumbents y si crearía una reglamentación con criterios de contabilidad suficientemente fuertes que garantizaran que la contabilización de los resultados de la concesión local fuesen transparentes del punto de vista de no contaminar las otras concesiones.

Marcos Bafutto – Moderador: ¿Alguna pregunta?

Ana Luiza – TELEMAR: Me llamo Ana Luíza. Soy abogada del Grupo TELEMAR, que actúa en la prestación del servicio de telefonía fija y móvil, a través de la empresa Hola. Quisiera preguntar al Dr. Oscar ¿qué entiende por competición? Hoy, lo que uno ve en el mercado son esas empresas entrantes que quieren apenas competir en el mercado corporativo, extrañando todo mercado que abarcaría todos los usuarios del país. Entonces, esa competición es entendida en el sentido estricto de la palabra, ¿siendo una competición apenas en el mercado corporativo, o es una competición en el mercado cómo un todo, alcanzando a todos los usuarios?

Oscar Petersen – EMBRATEL: El mercado corporativo ya es un mercado absolutamente atendido por la EMBRATEL. EMBRATEL alcanza todo el mercado corporativo y pasa servicios para el mercado corporativo como un todo. Cuando nosotros hablamos de competición, estamos hablando exactamente en la cuestión de pequeñas y medias empresas y mercado habitacional. Por eso, ya hace algunos años, estamos luchando mucho y con un proceso administrativo que viene creciendo por la Superintendencia de Servicios Públicos para que el *unbundling* sea efectivamente una realidad en Brasil. Ahí sí, el área habitacional podrá ser atendida.

Marcos Bafutto – Moderador: ¿Alguna pregunta? Me gustaría apenas hacer algunos comentarios, una vez que varias de las transparencias presentadas están relacionadas a un trabajo que estuvo bajo nuestra responsabilidad en el último año, que fue el proceso de renovación de los contratos de concesión del servicio local, del servicio de larga distancia nacional y del servicio de larga distancia internacional. Fue un proceso largo, discutido, transparente. Para que tengan una idea, tuvimos 3.400 contribuciones en el proceso de consulta pública. Hicimos seis audiencias públicas a lo largo de todo el país, reuniones en diferentes capitales brasileñas, discutiendo el tema con la población. Fue un trabajo que nos delegó diversas otras tareas para la implementación. De ellas es ese punto que el Dr. Oscar bien abordó.

Nuestra estrategia con relación a tarifas de interconexión de red es la de llevar las tarifas de interconexión para una metodología orientada al costo. Para eso, la gran discusión en todo el mundo, ¿cuándo se habla en tarifa de interconexión orientada a los costos, se limita a dos palabras “*common and shared costs*”, o sea, “costos comunes y costos compartidos”. Cómo la metodología de hacerse el rateo, de hacerse la división de los costos que son normalmente colocados por los ganancias de escala y las ganancias de objetivo? Nuestro entendimiento fue de que no era necesario haber una separación empresarial para eso, desde que usted tuviese, no solo un plan de cuentas bien definido, pero también criterios de rateo y criterios de departamento de costos comunes y costos compartidos que pudiesen garantizar que el resultado de la tarifa de interconexión fuese una tarifa de interconexión dedicada a los costos. Solo que hay un detalle en ese proceso también, que es interesante mencionar para los demás países aquí presentes, que el proceso de implementación de una tarifa de interconexión dedicada a los costos es un proceso largo porque se necesita definir los planos de contabilidad, de rateo de cuentas, necesita definir criterios de división de costos, se necesita dar tiempo para la operadora implementar eso en su contabilidad. Va a surgir una discusión muy grande con la operadora. Imaginen ustedes, en una

central Telefónica, cómo se divide el costo del aire acondicionado, o el costo de la persona que está limpiando el local donde están esas centrales, o el salario del presidente de la empresa. Como es un proceso bastante largo, prevemos que solo estaríamos aptos a implementar una tarifa de interconexión dedicada al costo desde el comienzo de 2008, razón por la cual, optamos por una transición en Brasil, donde en los dos primeros años de contrato, el año de 2006 y el año de 2007 tendremos una tarifa de interconexión basada en costos de menudeo “retail-based interconnection costs”. En el primer año, en 2006, tendremos la tarifa de interconexión fijada como al 50% del valor de la tarifa de pública, o del valor de menudeo. En el año de 2007, ese valor cae para 40% y finalmente, desde el 1° de enero de 2008, vamos a implementar el primer valor orientado a costos. ¿por qué el 50% y 40%? ¿por qué no el 70% ó 60%? ¿por qué esos valores? Porque uno percibe que la experiencia internacional, particularmente la experiencia europea, cuando la interconexión es orientada a los costos, llega a un valor alrededor del 35% de la tarifa de pública, o del valor de menudeo. Esa es la razón por la cual, en los dos primeros, se hizo una regla de transición, donde nosotros tenemos el 50% del valor de público, el 40% del valor de público y finalmente, un valor orientado a los costos, que se prevé que se mantenga alrededor de ese valor.

A pesar de no haber habido ninguna pregunta, me gustaría hacer esa complementación, una vez que, fue presentado el trabajo aquí y creo que sería interesante que esa experiencia y ese trabajo sea repasado, principalmente para los países que están aquí. Es realmente un trabajo agigantado, es un trabajo que demanda mucha acción regulatoria, es un trabajo bastante arduo y largo y con fases críticas, porque no sirve de nada que el Regulador defina algo si el operador no tiene condiciones de implementarlo, no tiene condiciones de cumplir las reglas. El buen sentido manda que usted tenga criterios razonables, plazos asequibles y condiciones suficientes para que los operadores puedan cumplir con las reglas establecidas. No sirve de nada que definamos un nirvana que las operadoras del mercado no van a conseguir cumplir. Era apenas esa complementación que me gustaría hacer. Agradezco a Oscar por la presentación.

Ahora, quisiera pasar para nuestra próxima presentación, de nuestra colega Amélia Regina.

Amélia Regina Alves Anatel: Gracias. Como los demás conferencistas , agradezco a las dos instituciones que están organizando este evento por la oportunidad de estar aquí para llamar la atención a los presentes a una ponderación sobre las cuestiones de género. Me parece que, realmente, el mundo de la mujer evolucionó significativamente en los últimos 30 años, de suerte que, hoy, puedo estar aquí en un evento como éste, y en una Mesa representada por mujeres, incluso, para hablar sobre diversidad cultural en género y el significado que eso tiene para la competición.

El guión de mi presentación es simple. Es más una ponderación sobre la cuestión de la diversidad en género. Primeramente, voy a hacer un análisis epistemológico de la problemática de género. Es casi que un análisis filosófico, pero cuña de base bastante social y sociológico y un poco de la psicología social. Después, voy a discutir el concepto de diversidad en género, el concepto de diversidad cultural y algunas prácticas corrientes, existentes en Brasil y en el exterior sobre diversidad cultural en género. Finalmente, las acciones adoptadas por Anatel en lo que respecta al asunto y conclusiones.

Entiendo qué, en el contexto mundial vigente, tenemos básicamente dos formas de que abordemos las cuestiones de diversidad cultural y en género. Entiendo también que existen básicamente dos barcos. Creo que estamos con el pie en dos barcos. Entonces, mi elocución

llamará la atención para dos puntos fundamentales. El primero es el de la sociología de las ausencias y el segundo punto de discusión, es la escuela austriaca clásica, neoliberal.

Observen que es importante discutir la hegemonía de los centros que producen las ciencias sociales en el mundo, eso es como un contrapunto a las cuestiones del positivismo clásico que ha producido y crecido en los últimos 200 años. Podemos tener una lucha o encontrar formas alternativas locales o remotas, constituidas por ONGs o comunidades que buscan una alternativa al capitalismo hegemónico, como forma de trato de la sociología de las ausencias. Cuando yo me refiero a la sociología de las ausencias, estoy queriendo decir que debe haber y que hay, alguna otra manera de que tratemos experiencia y cultura como forma de producción de conocimiento, que no sea de las calidades científicas establecidos por el positivismo clásico, que es la forma tradicional de crear conciencia. Estoy queriendo decir que las experiencias vividas por núcleos sociales, por personas, por segmentos de género, de raza, de etnia, etc. deben ser consideradas como forma de inclusión de las personas en el mundo neoliberal.

Entonces, es interesante percatarse de que la idea de que los procesos de transformación social y hasta mismo económicos son anclados en valores. El ser humano, más allá de su constitución psicológica, es también un ser emocional. El ser humano es básicamente movido por creencias, por ideas y por valores. Adam Smith coloca eso de una manera muy clara, cuando él dice que el esfuerzo material de cada individuo para mejorar su condición, cuando le es permitido ejercerlo con libertad y seguridad, es extremadamente positivo y válido.

Considerando la ponderación a la cual yo me referí, tenemos la primera, que sería la razón indolente, que subyace a la producción del conocimiento hegemónico. En una de sus formas más crueles, coloca el determinismo. Las personas resisten a los cambios. Existe aquella concepción: “Sé que usted es diferente. Reconozco que usted existe, pero se aquieta en su lugar y no me incomoda”. El *estatus quo* necesita ser mantenido.

Otro punto que es interesante observar es que la razón indolente transforma intereses en conocimientos verdaderos y eso es bastante complicado. Y que la ampliación del mundo comienza con la sociología de las ausencias, que Santos Boaventura coloca como siendo esa búsqueda de la integración de la experiencia, en sus más diversificadas facetas. Es la búsqueda de la integración de la experiencia de aquellos que son diferentes.

La sociología de las ausencias transforma bienes imposibles en posibles. Transforma las ausencias en presencia. ¿Qué existe en la mujer que es independiente de su relación con el hombre? Hay producción de no existencia cuando una entidad, en una de sus partes, es descalificada. De esa forma, estamos produciendo ausencia.

La producción social de esas ausencias resulta en una substracción del mundo, en una contracción del mundo actual y en el desaprovechamiento de la experiencia. Dejo eso como siendo una relación con el segundo punto que voy a abordar a continuación, que son los pasos de la escuela neoliberal austriaca, que tiene la siguiente idea: en un corto plazo, las ideas son inocuas, pero en el largo plazo, pueden gobernar el mundo. Hayek fue el filósofo más empeñado en esa tesis. El poder de las ideas en los procesos de formación de valores y de cambio social es incontestable, y el poder de las ideas, y específicamente, de ideas Morales y religiosas, esto es tan importante como los recursos físicos. Entonces, pienso que sería factible tener un fabuloso vehículo de tecnología que está a nuestra disposición hoy, si nosotros no conseguimos juntar a ese fabuloso

vehículo de transformación tecnológica, el poder de las ideas, de forma que podamos de hecho incluir a aquellos que son ausentes.

Llamo la atención aquí para la Conferencia Mundial de los Derechos Humanos, que fue realizada en Viena. Esa conferencia fue un divisor de aguas en aquello que tañe a la inclusión de la mujer. Los derechos de la mujer son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales.

Llamando la atención para algunos conceptos y prácticas, concentrándonos más en nuestra discusión de lo que es diversidad cultural, me gustaría llamar la atención al hecho de que la diversidad cultural sería la representación de las personas con diferentes identidades, identidades grupales que tienen significaciones culturales diversas en un sistema social. Las empresas que extrañan el hecho de que hay diversidad cultural pueden estar perdiendo el potencial competitivo en un corto espacio de tiempo. Entonces, es necesario que haya un gerenciamiento de la diversidad cultural.

Gerenciar la diversidad cultural significa maximizar las ventajas de esa diversidad, maximizar las ventajas de aquél que es diferente, de dónde existe la diferencia. Significa la mejoría de las habilidades del empleado en aportar para los objetivos organizacionales. Esa importancia del trato de la diversidad llama a la discusión la cuestión del paradigma moral, donde hay la promoción de la responsabilidad social y de la igualdad de chances de ascensión adentro del mundo de trabajo. Además, tenemos las peticiones legales. Determinados países ya exigen que haya una cuota reservada para las minorías en sus más diversas personificaciones. Y también, en el contexto mundial actual, la diversidad es encarada como un factor en la performance organizacional.

El contexto mundial actual llama la atención para la principal causa de la gestión de la diversidad cultural que es entender el clima de diversidad, de forma a poder prever los resultados de los trabajadores y de la organización. Y afecta aspectos cruciales para la supervivencia en el mercado globalizado. O sea, la creatividad, la calidad de soluciones de problemas. Aquellos que son diferentes, muchas veces, tienen esa creatividad que nosotros necesitamos.

Y concentrándonos ahora específicamente en el concepto de género, se entiende género como siendo una estructura social que tiene origen en el desarrollo de la cultura humana. El género exige aún trazos universales y culturales que afectan las vidas individuales y la interacción social. Gláucia Diniz, Maestra de la Universidad de Brasilia, argumenta que es una institución que establece calidades de expectativas, que ordena los procesos sociales. Yo particularmente, entiendo género como siendo todo aquél proceso de aprendizaje que ocurre en el contexto de aquello que es femenino y de aquello que es masculino.

Ahora voy a presentar algunos datos sobre diversidad y género. Busqué hacer un levantamiento para llamar la atención de ustedes para la problemática de género existente hoy. La forma de inserción en el mercado de trabajo entre hombres y mujeres es bastante diferente, aunque aquí ya tengamos 50% y 50%. En el levantamiento que hicimos en el sector de telecomunicaciones, esa comparecencia al mercado de trabajo en el sector de tecnología está casi que medio a medio.

Hay significativas diferencias salariales con mujeres que tienen el mismo nivel de calificación que los hombres. En Brasil, las mujeres son más escolarizadas que los hombres y, sin embargo, éstos poseen mejores condiciones de trabajo que las mujeres. En Brasil, los hombres tienen

ganancias medias del 55,68% superior al de las mujeres. En Brasil, las mujeres negras tienen 25% menos chance de llegar a los 75 años de edad de lo que las mujeres blancas.

Aún sobre algunos datos, encontré esta información bastante interesante. Fue retirada de un ensayo de un sociólogo de la Universidad de São Paulo José Pastore, que ustedes deben conocer mucho. Coloca una observación que fue hecha en un medio rural brasileño, en el interior del país: “El día estaba frío y lluvioso. El padre y el hijo paseaban a caballo cubiertos por un capote, mientras que la madre y la hija, sin zapatos, iban a pie atrás de los dos”.

Aún hay profesiones bien femeninas en Brasil. Tenemos las criadas domésticas, manicuristas, secretarias y apenas 36% de las mujeres trabajadoras están en el mercado formal de trabajo en Brasil.

La primera demografía y acciones concretas en telecomunicaciones es una manera de usted investigar la situación y plantear políticas de inclusión en género. El mundo del trabajo es masculino y es bastante homogéneo. Gerentes creen que esa desigualdad significa ineficiencia. Sin embargo, esos gerentes estarán perdiendo mercado en el corto plazo. En el mercado competitivo, no se puede negligenciar la capacidad intelectual, la creatividad y los talentos, sea por el motivo que sea. Esa es una prerrogativa del mercado competitivo actual. En Holanda, por ejemplo, entre 1988 1991, el Ministerio del Trabajo contrató especialistas para promover acciones afirmativas a favor de grupos minoritarios. Observen que esa es una forma de atender a los requisitos del modelo neoliberal y globalizante.

En Inglaterra, ya existen estudios que demuestran que interacciones afirmativas en el sector de telecomunicaciones, como políticas de calidad total, aportan para la elevación de la competitividad en el mercado internacional. La British Telecom busca equilibrar la interacción interna de mujeres y hombres con la preocupación de que se reproduzcan las características externas del mercado y de su clientela. En Francia existe un premio que es otorgado a las industrias y empresas que implementan políticas de inclusión en género y diversidad cultural.

Llamé la atención aquí para la cuestión del “mirar para la propia casa”. En términos de acciones adoptadas, cuando yo hablo “mirar para la propia casa”, pienso en mirar para adentro de nuestra institución, en el caso, la Anatel. Cuando miramos para la casa, tenemos que pensar en una demografía organizacional, cual es el número de mujeres y hombres distribuidos por ocupación, cuántas mujeres y hombres hacen demandas para entrar en el mercado de trabajo y cual es la tasa de éxito segmentado para cada uno de esos grupos. Es interesante observar si es aplicada alguna legislación sobre igualdad de salarios. La Anatel, en ese sentido, ya desarrolló un estudio en el segmento móvil-celular. Cuando yo llamo la atención de mirar para el barrio, pienso en mirar para la sociedad, en una visión mucho más amplia, incluyendo todas las cuestiones anteriores.

Entonces, la Anatel desarrolló la primera investigación en diversidad; participa de un grupo de trabajo en la UIT, que discute la temática de género; debate la problemática de género en comunidades académicas; está organizando un seminario nacional para junio de este año, sobre diversidad cultural y género; pretende replicar, aún en éste primer semestre, en dos empresas nacionales, la investigación que fue hecha el año pasado, en el segmento móvil-celular y ha intercambiado ideas con formadores de opinión en diversos ámbitos de la sociedad sobre la cuestión de la diversidad y género, y está estableciendo cuotas para entrenamiento en lo que tañe esa cuestión.

La lucha contra la discriminación y la exclusión ha sido promovida por ONGs. Como comenté al inicio, el mundo de la mujer se transformó en los últimos 30 años. Existe una elevación del nivel educacional además de libertad y reducción de la familia, sin embargo, la dificultad de orden general aún persiste. La reducción de los problemas pasa por la transformación de los valores y el entendimiento de la importancia de esa cuestión. Y este siglo, ciertamente irá a prevalecer de aquel que sabe y aquel que es capaz, independientemente de sexo, de raza y de color.

¡Entonces, dejen un recado a los hombres de todo el mundo ¡únanse! Estudien, trabajen, tengan celo como las mujeres y compartan con las mujeres lo que ya es responsabilidad de ustedes y que ustedes aún no se dieron cuenta de que es una responsabilidad. ¡Hombres de todo el mundo, despierten! Es eso que dice el sociólogo José Pastore. Despierten, únanse a las mujeres, produzcamos una sociedad mejor.

La diversidad en género es considerada uno de los factores que imposibilitan las realizaciones con mayor competitividad para las organizaciones.

Les dejen este pensamiento que considero simplemente fabuloso. Agradezco por la atención y vamos a unirnos. Gracias. Discúlpennos por sobrepasar el tiempo.

Marcos Bafutto – Moderador: No se preocupe. Por una cuestión de género, una vez que, hubo conferencistas masculinos que extrapolaron el tiempo, debemos permitirlo mismo a las mujeres. Me gustaría abrir la sesión de preguntas, resaltando que, por una cuestión de género también, impartiremos igualmente las preguntas entre hombres y mujeres.

Helena Xavier – Xavier, Bernardes, Bragança Advogados: Yo no comprendí muy bien el encuadre del fenómeno de la reducción de la familia, cual fue la calificación, la causa y la valorización de ese fenómeno

Amélia Regina Alves – ANATEL: La necesidad de que la mujer parta para el ambiente de trabajo, no solo como un motivo de desarrollo personal y profesional, pero también como motivo de compartir los gastos del hogar. Eso no sería factible con una mujer que tuviese una cantidad enorme de hijos porque es ella quien les da atención, quien los alimenta, quien los educa. Entonces, cuanto mayor el número de niños dentro de la casa, cuanto mayor la familia, mayor es la dificultad de la mujer de conseguir contabilizar todas esas cosas. El mundo del trabajo, el papel de la mujer como profesional, el papel de la mujer como madre, el papel de la mujer como esposa y educadora.

Philippe Mege – Thales: No voy a hacer una pregunta sobre la paridad porque eso es un problema político. Yo vengo de un país de África donde 75% de los graduados son mujeres. ¿Qué pasa con la paridad? Es por eso que se debe tomar en cuenta el valor del ser humano, nada más.

Angélica Noboa Pagán – INDOTEL: Tenía interés en conocer un poco más sobre las iniciativas de ANATEL en el campo de las telecomunicaciones para favorecer a grupos especiales, como mujeres, en algún ramo especial, laboral. Me gustaría que comentase sobre eso.

Amélia Regina Alves – ANATEL: La primera iniciativa que nosotros adoptamos fue hacer un levantamiento de las condiciones reales, del ambiente. Sería muy difícil adoptar cualquier decisión, cualquier medida alternativa de toma de decisión, si no supiésemos cuál era la

condición real de la mujer en el ambiente de telecomunicaciones. Entonces, por cuestiones operacionales, realizamos una averiguación en el segmento móvil-celular en Brasil. Fue una pesquisa hecha a través de la Internet, que era la manera más adecuada que teníamos en aquel entonces para que consiguiésemos levantar alguna información. No fue una pesquisa presencial, aunque anhelásemos que así fuese, pero eran muchas las dificultades. Entonces, con ese primer levantamiento en manos, que fue un levantamiento demográfico, descubrimos algunas cosas interesantes, no apenas con relación a la mujer, pero también con relación a la raza (horas de entrenamiento designadas para la raza negra y raza amarilla, por ejemplo) e informaciones sobre niveles gerenciales, no solo en lo que tañe a género, pero en lo que tañe a la raza, sobretodo. Esa pesquisa va a ser devuelta a las empresas ahora en ese seminario que va llevarse a cabo en junio este año. El objetivo del seminario es “Responsabilidad Social”. Entonces, vamos a debatir lo que podemos hacer ahora con esos datos que levantamos para alterar cuestiones que afectan el desarrollo personal, desarrollo profesional, entrenamiento de personal y ¿cuál sería el procedimiento más ideal para que eliminemos aquello que nosotros llamamos de “techo de vidrio?”. Por ejemplo, las negros, mujeres y los asiáticos vienen de un “techo de vidrio” dentro de la institución, que les impide alcanzar puestos más elevados, en general.

Marcos Bafutto – Moderador: Tendría una pregunta por el lado masculino. ¿Cuáles son las barreras y dificultades que ve en el tratamiento del tema, en especial en la región que está aquí representada Brasil y América Latina.

Amélia Regina Alves – ANATEL: La barrera que veo es realmente cultural. Creo que la cultura es el mayor impedimento al entendimiento de esas cuestiones de género. En Brasil y en América Latina, tenemos una cultura básicamente concebida sobre el entendimiento de aquello que es masculino. Esa pérdida de hegemonía es amenazadora. Entonces, reconozco que las mujeres son competentes, que los negros son competentes, que los asiáticos son dados a tareas más pragmáticas, pero se quedan donde están, no me molesten, el *estatus quo* no puede ser estremecido, la hegemonía no puede ser destituida. Pero, percibo también que ese entendimiento, lentamente, tiende a alterarse porque hay un proceso de aculturamiento. Alterar valores, alterar cultura es un proceso demorado. Mientras, que más allá de eso, creo que hay una llamada muy fuerte en ese sentido de transformación, que es la cuestión de la ciudadanía y de la competición. Yo no consigo excluir la ciudadanía de un modelo de competición. Además, un maestro de la Fundación Getúlio Vargas en São Paulo, que trabaja en el área de calidad, levanta ese debate de como proceder a la competición sin ciudadanía, en un artículo publicado en el Correo Brasiliense hace un mes.

Marcos Bafutto – Moderador: Tenemos dos preguntas más. Pediría que fuesen bastantes breves.

Déa – ANATEL/Rio de Janeiro: No es propiamente una pregunta, pero me gustaría hacer aquí una colocación. Soy de Anatel, Amélia, pero estoy siendo presentada hoy a esa preocupación de Anatel con la diversidad de género. De la diversidad cultural, ya tenía idea, debido a la tentativa de retirar a los excluidos, en el área de telecomunicaciones, con ese programa de universalización, etc. Le pasaré un dato que creo que usted desconoce. Estoy aprovechando esta oportunidad para esto. Trabajo en Anatel en Río de Janeiro. Somos 40% de mujeres en la oficina regional y, en el área técnica, en función gerencial, somos 67%. Tenemos mujeres ocupando la Gerencia Administrativo-financiera, la Gerencia de Otorgamientos, la Gerencia de Fiscalización Técnica y la Asesoría Técnica, donde actúo.

Amélia Regina Alves – ANATEL: Es interesante su observación. Incluso, los datos del primer levantamiento que nosotros hicimos nos mostraron que, con relación a la inserción de las mujeres en el sector de tecnología, cerca del 49% de los trabajadores son mujeres. Eso es, en el segmento móvil. Sin embargo, en lo que tañe a los puestos gerenciales, las mujeres no consiguen llegar allá y el porcentaje de mujeres en puestos de mando es irrisorio, adentro de las empresas que investigamos.

Clovis Baptista – CITEL: Me gustaría hacer una pregunta en función de un mandato que la OEA otorgó a la CITEL de planificar e implementar una política de género, de alcance hemisférico, en el área de telecomunicaciones. Empezamos a trabajar con la Comisión Interamericana de Mujeres, que ya existe en la OEA hace 75 años, y con la Oficina de Ciencia y Tecnología, para buscar identificar algunas iniciativas básicas para que empecemos a desarrollar ese mandato. Identificamos la parte de capacitación como siendo una parte importante, o sea, capacitación para la inclusión de la mujer en la sociedad global de la información y del conocimiento. Pero está faltando información y uno no sabe para donde caminar. En función de todo ése avance que la Anatel ya tuvo en el examen de la materia, me gustaría saber de que forma la Anatel podría colaborar con la CITEL, en la medida de ayudarnos a formular esa política hemisférica e implementarla, teniendo en cuenta que nosotros ya pedimos contribuciones de los países y, hasta ahora, solamente un Estado Miembro de la OEA, que no es Brasil, nos contestó. Entonces, me gustaría presentar esta pregunta y, al mismo tiempo, hacer la solicitud de que la Anatel pueda colaborar con nosotros. Gracias.

Amélia Regina Alves – ANATEL: Imagino que no haya dificultad. El cuestionario que adoptamos está listo y evaluado, y tiene condiciones de ser traducido para cualquier idioma e implementado. Falta apenas definir el procedimiento de pesquisa, y la metodología de recolección de datos.

Para terminar, quisiera resaltar que esa cuestión de la inclusión de género sobrepasa muchas cuestiones. Creo que la problemática de la cuestión de renta también es muy grave. Analizando datos de la CEPAL, desde el último de diciembre, colocan que en Brasil existen 90 millones de personas que son encasillados como pobres, o miserables. Entonces, son 90 millones de personas que, de cierta forma, son excluidos de algún beneficio social. Gracias.

Marcos Bafutto – Moderador: Muchas gracias, Dra. Amélia. Vamos a pasar la palabra al Dr. Fernando Dionísio para proferir su presentación.

Fernando Dionísio Brandi: Buenas tardes a todos. Voy a tratar del tema consumidor. Pero, al tratar de esa tema, en primer lugar, quisiera felicitar al UIT, a la Anatel y los organizadores de este evento por la forma como éstos temas fueron colocados. A lo largo de los años, siempre vimos una preocupación muy técnica en el sector de telecomunicaciones. La preocupación técnica es importante. Ya tuvimos otros colegas hablando aquí de contratos de concesión, de fiscalización, de tasas, impuestos, etc. Pero, la colega que me antecedió, la Dra. Amélia, trajo una tema extremadamente interesante. A pesar de ella haber colocado aquí que estaba hablando de la mujer, un grupo de minoría, hay otro grupo también que siempre fue una minoría para nosotros todos, que es el consumidor.

A lo largo de los años, el consumidor fue colocado en un segundo plano, incluso, en nuestro sector de telecomunicaciones. Entonces, aquel recado que la Dra. Amélia dejó para los hombres, creo que también sea importante para los consumidores “!Despierten!”.

Cuando se habla del consumidor, estamos hablando básicamente de una relación de dos sujetos. Uno, es el propio consumidor, o sea, el usuario final de aquel servicio que está siendo prestado. Cuando una empresa está prestando servicio para otra empresa para usar como insumo, ese no es considerado consumidor por nuestra legislación. Y el otro es el propio abastecedor del servicio, que puede ser quienquiera que presta o desarrolla una actividad, o vende un producto. En nuestro caso aquí, son los prestadores y los entes regulados.

Aquí para Brasil, la cuestión del consumidor es una cosa muy nueva. Si nos remontamos hasta la Constitución Brasileña del 88, no había una preocupación con relación al consumidor en nuestro país. En verdad, la Constitución del 88 fue el instrumento que empezó a dar al consumidor la protección y a traerle derechos en que, en 1990, tuvimos la Ley 8078/90, que trajo el propio Código de Defensa del Consumidor. Se Aplica a la relación de consumo de un modo general, incluso, al sector de telecomunicaciones. En 1997, esa ley fue reglamentada por el Decreto 2181/97, en que se buscó organizar un Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, estableciendo normas generales y las sanciones aplicables en la prestación de los servicios y en el suministro de productos, creando también mecanismos a través de los cuales, en ese Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, hubiese una interacción a nivel federal, por el Ministerio de la Justicia y, a nivel estadual, por los Órganos de Defensa del Consumidor.

Hasta ahora, estoy intentando mostrar de un modo general, como es que surgió una protección a los consumidores en nuestra legislación brasileña. Estamos hablando un poco de los consumidores de un modo general y no enfocando apenas en el sector de telecomunicaciones.

Si vamos a pensar en el sector de telecomunicaciones, en el sector de prestación de servicios, tenemos también una figura nueva para Brasil, que son las Agencias Reguladores. Las Agencias Reguladores, en nuestro ordenamiento jurídico, pretenden garantizar la calidad y la efectividad de la prestación de los servicios públicos, otorgados por el régimen de concesión, permiso o autorización. Son inspiradas en el Derecho Americano y son instituciones de la Administración Directa. Tienen que ejercer las políticas definidas por el Poder Ejecutivo y por el Poder Legislativo, con miras a la organización de los servicios públicos que son estudiados y aprovechados.

Específicamente en lo que se refiere a la Anatel, entre otras atribuciones, objetiva disciplinar y fiscalizar la ejecución, comercialización y uso de los servicios y de la implantación y funcionamiento de redes de telecomunicaciones. Tiene por función establecer las normas para las operadoras, incluso, en la protección de los derechos de los usuarios. Cuando ella ejerce esa actividad de fiscalización, en verdad, surge una mayor interacción entre la Anatel y los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

Tratando específicamente del consumidor, también fue nuestra Ley General de Telecomunicaciones, ya en 1997, que por la primera vez se preocupó por los derechos del consumidor de un modo más efectivo. Anteriormente de esa Ley General, teníamos el Código Brasileño de Telecomunicaciones, de 1962, que no tenía una preocupación muy grande con el consumidor. La nueva Ley General de Telecomunicaciones, la Ley 9472/97 en verdad, trae algunos dispositivos para proteger los derechos del consumidor. Si examinamos, luego en el Art. 3º, trae todos los derechos del usuario y, en el Art. 19, específicamente al tratar de las atribuciones de Anatel, establece que una de las obligaciones de Anatel es reprimir las infracciones al derecho de los usuarios. La Anatel también fue organizada a través de un Decreto

que establece también que la Anatel tiene por atribución actuar en la protección de los derechos de los usuarios, articulándose con el propio Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, que como vimos hace poco involucra, no solo al Ministerio de Justicia, pero también, los PROCONs estatales.

En verdad, cuando uno está hablando aquí de usuario, de Anatel, de Órgano Regulador, toda esa actividad que se refiere al servicio al usuario, en realidad, no se refiere a una protección directa al consumidor, sino a un instrumento de la actividad fiscalizadora, como fue recordado aquí por la Dra. Rachel en el inicio de la presentación del tema.

Estábamos hablando aquí de dos tipos de órganos. Tenemos el Órgano Regulador, la Anatel y los Órganos de Defensa del Consumidor, que no se preocupan específicamente con el sector de telecomunicaciones, pero con la defensa del consumidor de un modo general. Y ahí, tenemos que entender un poco cuáles son las sanciones y las atribuciones de cada uno de esos órganos. O sea, como es que el Órgano Regulador actúa y que es lo que él debe hacer en la defensa de los usuarios, y como los Órganos de Defensa del Consumidor, de un modo general, deben actuar con relación a los consumidores. En verdad, cuando uno habla de los Órganos de Defensa del Consumidor de un modo general, puede ser cualquier entidad o cualquier órgano de la administración pública, sea federal, estadual o municipal, que tenga por objetivo la defensa de los intereses y derechos del consumidor y cada uno actúa dentro de sus respectivas capacidades para apurar y penalizar eventuales infracciones practicadas. Las causas son, efectivamente, las infracciones a las Normas de Defensa del Consumidor.

Cuando se trata de Anatel, el Órgano Regulador específico del sector de telecomunicaciones, en primer lugar, verificamos que la capacidad de la Agencia, en la protección de los intereses del consumidor, es muy mayor y prevalece siempre en la suspensión del suministro del producto o servicio, sea en la suspensión temporaria de la actividad, sea en la eventual anulación de las autorizaciones o licencias detenidas por las operadoras. Esas sanciones vienen del ejercicio de la actividad regulatoria y fiscalizadora de la Agencia. En verdad, si una empresa prestadora del servicio descumple una norma, cabe a la Agencia Reguladora castigar aquella empresa, en razón de ese incumplimiento, cuya causa es la falta del cumplimiento de una disposición normativa, o la falta del cumplimiento de una disposición contractual.

En función de eso, tenemos que entender algunas cosas, cuando hablamos de consumidor. La actividad y el poder de sancionar de los Órganos de Defensa del Consumidor de un modo general, y de Anatel, parecen presentar naturalezas distintas e independientes. Aquí en Brasil, un Órgano de Defensa del Consumidor, vinculado al PROCON, por ejemplo, tiene por objetivo la fiscalización de relaciones de consumo y tiene como objetivo proteger al consumidor en sí. Anatel también tiene por atribución proteger al consumidor, pero ella debe también garantizar la correcta ejecución de aquellos servicios que están siendo delegados a un tercero. El punto de intersección entre la Anatel y los Órganos de Defensa del Consumidor está en la figura del usuario, que va a denunciar las irregularidades practicadas por una prestadora, por una abastecedora de servicio. Aquella denuncia sirve para que los Órganos de Defensa del Consumidor sancionen y reparen todos los daños que el consumidor pueda haber sufrido. Y, a rigor, sirve para que la Anatel establezca la forma por la cual la reglamentación debe ser hecha, debe ser aplicada. En verdad, tiene por objetivo evaluar y mejor viabilizar la normatización del sector. Era eso que yo tenía a decir. Muchas gracias.

Marcos Bafutto – Moderador: Me gustaría agradecer la presentación del Dr. Fernando y abriría para preguntas por parte de nuestra audiencia.

Philippe Mege – Thales: Muchas gracias por sus explicaciones. Yo quería preguntar si los funcionarios del Sistema Nacional de Defensa son funcionarios del Ministerio de Justicia, o si son funcionarios del Estado.

Fernando Dionísio Brandi: El Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, en realidad, aún no está constituido en la práctica, aún no está en funcionamiento. Pero, la idea es que sea un acuerdo con los diversos Órganos de Defensa del Consumidor sean ellos federales, estatales o las propias Agencias Reguladores, y deben actuar en la defensa de los usuarios. Entonces, tenemos Órganos de Defensa del Consumidor que están a nivel federal, otros que están adentro de los estados. Cada uno tiene sus propios empleados. En verdad, el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor tiene como objetivo establecer una forma de actuación conjunta y eficaz en la defensa de los intereses de los consumidores, sea por parte de la Unión, sea por parte de los estados, sea por parte de los Órganos Reguladores de cada uno de los servicios. Ésa es la idea del sistema.

Philippe Mege – Thales: Otra pregunta. ¿No existe en Brasil una asociación de los abonados de telecomunicaciones, o algo así, que se agrupan? Yo pregunto eso porque en varios países, dentro del Consejo de Administración hay un representante de los consumidores. Y entonces, es casi como una consulta pública porque todos los integrantes toman las decisiones. Por ejemplo, cuando se hace una consulta pública, en Europa, en Rusia y en varios países de Asia, se manda directamente la consulta pública a la asociación de abonados. Y entonces, el poder es muy fuerte porque, el día que los abonados dicen – “Yo no pago” – ustedes saben lo que pasa.

Fernando Dionísio Brandi: Aquí en Brasil, nosotros también tenemos las asociaciones de los usuarios del servicio de telecomunicaciones y asociaciones de varios tipos de consumidores. Por otro lado, existe un Consejo Consultivo en Anatel. Ese Consejo es integrado por representantes de diversas áreas. No solo de representantes del gobierno, como representantes de los prestadores del servicio y también representantes de los usuarios, o tomadores del servicio. Entonces, existen dos mecanismos, el mecanismo del Consejo Consultivo dentro de la propia Agencia Reguladora, y las asociaciones de protección al consumidor o asociaciones específicas de los usuarios de telecomunicaciones, que son efectivamente actuantes e intentan proteger a los intereses de los consumidores.

Philippe Mege – Thales: Eso es muy importante para un Regulador o un Estado. Con estas asociaciones, como lo hacemos, se puede ver si los abonados están listos para adquirir nuevos equipos y pagar las tasas. Eso indica, por ejemplo, con la introducción del digital y del broadcasting numérico, que tenemos en 118 países para saber si los abonados están listos a pagar, porque, si no pagan, no hay nada. Entonces, se pueden hacer estudios económicos para aprovechar el mercado y todo eso. Eso es un medio muy importante de saber si hay un mercado o no.

Marcos Bafutto – Moderador: ¿Alguna otra pregunta? Tendría solamente un cuestionamiento a hacer. Creo que es importante resaltar aquí para nuestra audiencia la importancia de un contacto efectivo con esos Órganos de Defensa del Consumidor. Muchas veces, hay problemas de calidad, o problemas localizados de una empresa que actúa a nivel nacional, en varias regiones de Brasil, y difícilmente la fiscalización, por un proceso de muestreo, detecta ese problema porque se

disuelve por el tamaño de la empresa. El Órgano de Defensa del Consumidor es un indicador importante para ayudar el Órgano Regulador a identificar problemas localizados.

Dentro de ese contexto, me gustaría saber la opinión del Dr. Fernando. Hasta por ese cursillo inicial de la estructuración del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor, nosotros en Anatel ya tenemos contactos en Brasilia con el DPDC del Ministerio de la Justicia, buscamos participar de los congresos de los PROCONs federales, todavía, tenemos una determinada dificultad en hacer las informaciones fluyan también por los PROCONs estaduais y lleguen a los PROCONs municipales. ¿Cómo cree que podría ser hecha esa integración, qué es algo bastante deseable y bastante importante para el Órgano Regulador?

Fernando Dionísio Brandi: Como dije, por fuerza del propio Decreto que establece el reglamento de la Agencia, la Anatel tiene que actuar en los intereses y en la defensa de los usuarios, en conjunto, en consonancia, con el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor. Es un hecho que Brasil con todo ese tamaño, en ciertas áreas, en ciertos locales, la fiscalización de Anatel pueda no estar verificando un problema que pueda estar ocurriendo con determinados usuarios, o con una determinada empresa porque el país es muy grande. Sin sombra de duda, la gran importancia está en la Anatel, que busque a través de esos órganos que tienen un contacto más directo, más personal, más directo con el consumidor, informaciones de como las prestadoras están portándose en la prestación del servicio y con la relación que ellos tienen, o dejan de tener, sobre los servicios que le son prestados. La solución que me parece más prudente son los acuerdos que Anatel establece con el PROCON local, pudiendo dar todo el soporte técnico, que ciertamente será mucho mayor de lo que un PROCON, y por su vez, el PROCON transmitiría para la Anatel, de la forma que sea convenida, informaciones y detalles que puedan ayudar a la Agencia a establecer sus actividades de fiscalización, sus normas y hasta eventuales posiciones en las empresas, si es el caso. Creo que la Anatel hasta ya anduvo intentando hacer eso, a través de la Defensoría de Anatel.

Marcos Bafutto – Moderador: Muy bien. Agradezco al Dr. Fernando. Como tuvimos sesiones bien intensas de preguntas y respuestas después de nuestras presentaciones, en algunas hasta que tuve que usar un poco de mi poder dictatorial de Moderador, quisiera agradecer a todos los conferencistas de esta sesión por el excelente nivel de las presentaciones por las discusiones que aquí tuvimos. Quería también agradecer a nuestro plenário por su participación. En nombre de toda la Mesa, dejo aquí nuestro agradecimiento a todos. Gracias.

Coordinadora: Haremos un intervalo para el café, que está siendo servido en la mezanina, y retornaremos, sin falta en 15 minutos para la Mesa Redonda “Mejores Prácticas para Aplicación Efectiva de las Reglas”. Obrigada.