

Telefonica

CTC CHILE

CONSULTAS A LA COMISIÓN PERICIAL

ENTREGA N° 4

20 – MARZO – 2004

INDICE

	PÁG.
MATERIAS RELACIONADAS CON MODELO COMERCIAL	
CONSULTA N° 49: TARIFAS DIFERENCIADAS SEGÚN MODALIDAD DE TRAMO LOCAL.....	3
MATERIAS RELACIONADAS CON BIENES Y SERVICIOS	
CONSULTA N° 50: COSTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	5
CONSULTA N° 51: COSTOS DE RECAUDACIÓN.....	10
CONSULTA N° 52 : CONTRATOS DE ASEO, PORTERÍA Y VIGILANCIA.....	12
MATERIAS RELACIONADAS CON DEMANDA	
CONSULTA N° 53 : PROPORCIÓN DEL AUMENTO DE DEMANDA QUE CAPTURA LA CONCESIONARIA	14
CONSULTA N° 54 : ÁREAS DE SUPERPOSICIÓN	19
CONSULTA N° 55 : DISTRIBUCIÓN DEL TRAFICO EN LOS HORARIOS NORMAL, REDUCIDO Y NOCTURNO.....	24
MATERIAS RELACIONADAS CON SISTEMAS INFORMÁTICOS	
CONSULTA N° 56 : DIMENSIONAMIENTO DE APLICACIONES.....	26
CONSULTA N° 57 : INVERSIÓN EN HARDWARE DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.....	43
MATERIAS RELACIONADAS CON INVERSIÓN TÉCNICA	
CONSULTA N° 58 : CÁLCULOS DE COSTOS DE PLANTA EXTERNA.....	50
CONSULTA N° 59 : COSTOS MENORES DE PLANTA EXTERNA; COSTOS DE REPOSICIÓN DE ACTIVOS POR DAÑOS; Y COSTOS POR MODIFICACIONES VIALES.....	54
CONSULTA N° 60 : MAQUETAS Y EDIFICIOS.....	59
MATERIAS RELACIONADAS CON DESAGREGACIÓN DE RED	
CONSULTA N° 61 : TARIFAS DEL SERVICIO PAR DE COBRE.....	62
CONSULTA N° 62 : ESTRUCTURA TARIFARIA DEL SERVICIO FACILIDADES PARA OTROS SERVICIOS EN LÍNEA DE UN SUScriptor DE LA CONCESIONARIA	68

MATERIAS RELACIONADAS CON OTRAS PRESTACIONES

CONSULTA N° 63 : INVERSIÓN BASE DE DATOS NIVEL 103.....	70
CONSULTA N° 64 : SERVICIO CALL CENTER.....	72
CONSULTA N° 65 : PRESTACIONES ASOCIADAS AL SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO.....	75

CONSULTA N° 49 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: TARIFAS DIFERENCIADAS SEGÚN MODALIDAD DE TRAMO LOCAL

PLANTEAMIENTO DE TELEFONICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

Telefónica CTC propuso en su Estudio Tarifario una estructura tarifaria que considera las tarifas de dos servicios de Tramo Local: una aplicable a las comunicaciones hacia móviles y rurales y, la otra aplicable a las comunicaciones hacia servicios complementarios y niveles especiales.

La justificación de costos para proponer dos tarifas para este servicio se funda, según lo señalado en el Numeral 5.6, letra c), del Anexo A del Estudio Tarifario, en que: “En el caso de las comunicaciones dirigidas a la red telefónica móvil se agregan a la tarifa de Tramo Local el costo de morosidad de los cargos de acceso que apliquen dichas concesionarias por el uso de sus redes”.

Fundamentos de la consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial:

Cabe hacer presente que, en esta materia, los Ministerios ni siquiera formularon una objeción y contraproposición concreta para proponer en su pliego tarifario una sola tarifa para el servicio de Tramo Local. Con ello, infringieron abiertamente la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean formulados formalmente en su IOC, ajustados estrictamente a las Bases Técnico-Económicas, fundados y acompañados de los antecedentes que los respalden.

A su turno, las Bases Técnico-Económicas establecen expresamente en el numeral V.8.2.2, letra f) lo siguiente:

“Se definirán dos modalidades del servicio Tramo Local, las que se ajustarán en el mismo factor que el Cargo de Acceso de la modalidad que se asimile a su naturaleza (Móvil y Rural o Servicios Complementarios) en orden a resguardar la relación definida para ambas prestaciones”.

Telefónica CTC, dando cumplimiento cabal a lo establecido en las Bases Técnico-Económicas, propuso en su Estudio Tarifario dos modalidades para el Servicio Tramo Local: una para las comunicaciones dirigidas hacia móviles y rurales, y otra para las comunicaciones hacia servicios complementarios y niveles especiales.

Sin embargo, los Ministerios sin haber planteado objeción precisa ni fundada sobre esta materia, como lo exige la Ley, contrapropusieron en su pliego tarifario sólo una tarifa para el servicio de Tramo Local. Lo anterior, además de hacer caso omiso a lo establecido en las Bases, promueve un inexplicable subsidio cruzado a favor de aquellos clientes que

cursan comunicaciones hacia teléfonos móviles, en desmedro de quienes se comunican hacia proveedores de servicios complementarios o niveles especiales.

En efecto, dado los mayores costos que involucra una comunicación hacia teléfonos móviles y rurales, debido fundamentalmente a las mayores tarifas de cargos de acceso de estas industrias que impactan en los niveles de incobrabilidad que se producen en este tipo de comunicaciones, se debe agregar que la tarifa de Tramo Local aplicable para estos casos debería ser más alta. De no ocurrir esto, se materializa que la promediación de las tarifas de Tramo Local propicia la existencia de subsidios cruzados.

Por tanto, no es atendible, y, menos justificable, que la autoridad responsable del proceso de fijación tarifaria no respete lo dispuesto en las Bases Técnico-Económicas dictadas por ella misma y además incorpore criterios arbitrarios de promediación, sin sustento alguno y sin siquiera una explicación metodológica. Sólo cabe pensar que la autoridad busca promover incentivos manifiestos hacia determinadas industrias, en desmedro de otras.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que, en cumplimiento de lo establecido en las Bases Técnico-Económicas, se debe restituir la propuesta de dos Tramos Locales diferenciados para las dos modalidades de este servicio que se establecieron en dichas Bases.

CONSULTA N°50 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: COSTOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 124.

Planteamiento de Telefónica CTC en su estudio tarifario

En su Estudio Tarifario, Telefónica CTC determinó un costo por selección de personal, considerando esta actividad como un servicio de outsourcing.

El costo considera las actividades asociadas a la gestión y administración de los contratos con empresas de selección de personal, incluyendo los costos fijos por la mantención de dichos contratos, los costos promedios de cada proceso de contratación por familia de empleos, y los costos de los exámenes médicos asociados a contrataciones.

Los costos señalados fueron debidamente respaldos y fundamentados por Telefónica CTC en el Apéndice B.7.8 Contratos Selección de Personal de su Estudio Tarifario.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 124 de los Ministerios. Costos de Selección de Personal

“Se objetan los siguientes costos de selección de personal de cada proceso de contratación por familia de empleos presentados por la concesionaria, por no estar debidamente fundamentados.

“A continuación se listan los costos presentados por la concesionaria:

*Selección de Supervisor : UF 116
Selección de Administrativo: UF 81
Selección de Técnicos : UF 81
Selección de Vendedor : UF 81
Selección de Cobrador : UF 81
Selección de Repactador : UF 81
Selección de Vigilante : UF 81
Selección de Secretaria : UF 81*

“Dentro de este mismo concepto también se objeta la inclusión de un costo fijo por contratos con empresas para selección de personal, dado que este costo no está fundamentado que sea necesario para el desarrollo de las funciones de la empresa eficiente”.

Contraproposición N° 124 de los Ministerios. Costos de Selección de personal para la puesta en marcha

“Se contrapropone utilizar los siguientes valores de selección de personal para los diferentes tipos de cargos acordes a los valores de mercado como se muestra en la siguiente tabla:

<i>Selección de Supervisor</i>	<i>: UF 65</i>
<i>Selección de Administrativo</i>	<i>:UF 2 (Costo sólo por Evaluación Sicológica)</i>
<i>Selección de Vendedor</i>	<i>:UF 2 (Costo sólo por Evaluación Sicológica)</i>
<i>Selección de Técnicos</i>	<i>:UF 2 (Costo sólo por Evaluación Sicológica)</i>
<i>Selección de Cobrador</i>	<i>:UF 2 (Costo sólo por Evaluación Sicológica)</i>
<i>Selección de Repactador</i>	<i>:UF 2 (Costo sólo por Evaluación Sicológica)</i>
<i>Selección de Vigilante</i>	<i>:UF 2 (Costo sólo por Evaluación Sicológica)</i>
<i>Selección de Secretaria</i>	<i>:UF 2 (Costo sólo por Evaluación Sicológica)</i>

“Además, se contrapropone la exclusión de costo fijo por contratos con empresas de selección de personal. Se considera adicionalmente que la Gerencia de Recursos Humanos realiza las funciones de selección distintas a las señaladas precedentemente”.

Fundamentos de la Consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean fundados, y acompañados de los antecedentes que los respalden.

En la especie, resulta fácil apreciar que la objeción de los Ministerios se limita a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, lo que evidentemente no exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión documentada que los justifiquen.

A continuación se demostrará a la Comisión Pericial, que tanto los procesos como los precios propuestos por la Empresa Eficiente para estos servicios, se enmarcan estrictamente en lo señalado en las Bases Técnico-Económicas y cuentan con sus respectivos respaldos, pudiendo ser señalados como referentes de mercado.

En efecto, las Bases Técnico Económicas disponen que *“Las fuentes para la determinación de costos serán las más pertinentes en cada caso, pudiendo utilizarse tanto fuentes internas como externas para la determinación o estimación de datos específicos, siempre mostrando la fuente, sustento y validez de dicha información. En el caso de fuentes externas, las entidades que proporcionan información deberán ser empresas de reconocido prestigio y de amplia trayectoria nacional o internacional, que hayan participado en proyectos de similar magnitud a los requeridos por la empresa eficiente”*, lo que se cumple cabalmente por parte de Telefónica CTC.

Cabe precisar que la Selección de Personal es un proceso de etapas sucesivas. Para dar consistencia al proceso de selección, las etapas deben ser cumplidas y no es posible efectuar rebajas con la finalidad de reducir costos. Las etapas que comprende dicho proceso son las siguientes:

- Detectar la necesidad de contratación
- Aprobación de vacantes
- Generación de un concurso interno
- Reclutamiento en buscadores
- Revisión de antecedentes comerciales
- Envío de curriculum a las unidades
- Entrevista en línea
- Entrevista psicológica
- Entrevista técnica
- Pruebas psicológicas
- Exámenes médicos
- Gestión carta oferta
- Ingreso y contrato de trabajo
- Inducción

Sin embargo, en la contrapropuesta de los Ministerios queda de manifiesto que sólo consideró actividades asociada a la selección de personal como la entrevista psicológica, el costo de una asistente de selección de personal y redujo el costo por persona contratada, con lo cual se están omitiendo actividades indispensables para la Empresa Eficiente, lo que sólo se puede interpretar, una vez más, como una rebaja arbitraria de costos, ya que las actividades excluidas son fundamentales para completar el proceso de selección de personal.

En efecto, el siguiente cuadro muestra cómo otras empresas del país que se desenvuelven en ambientes competitivos, y que por tanto no pueden incurrir en costos ineficientes, y que, además, son de tamaño similar al de la Empresa Eficiente, consideran la realización de estas actividades como parte de su operación normal. Queda así en evidencia que las actividades involucradas en la selección de personal son indispensables.

**BENCHMARKING PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL
EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, SERVICIOS Y PRODUCTOS**

		TELEFONICA MOVIL	ENTEL PCS	BCI	SANTANDER	CITIBANK	HOSPITAL CLINICO U. CHILE	IBM	TELEFONICA
RECLUTAMIENTO	RECLUTAMIENTO	RRHH. Externo (Laborum, Bumeran, universidades, referidos, diario) Interno (Concurso Se Busca)	RRHH. Laborum. Diario mensual (c.v. con foto). Concurso Interno cargos masivos. RRHH y Línea revisan curriculums (calce A, B, C)	RRHH. 50% Externo (Laborum, universidades, referidos, diario) Concursos Internos (50%)	RRHH. Externo (Laborum, universidades, referidos, diario) Interno	RRHH. Laborum y referidos (diario mural).	RRHH. Laborum. Trabajando, Infoempleo. Diario El Mercurio. Charlas de reclutamiento a institutos, ofertas en diario mural. Concursos Internos (7%)	RRHH. Internet (sitio IBM), Laborum, diario, referencias. Reclutamiento Interno (20%)	RRHH. Interno por medio de Concurso Interno. Externo por medio de Laborum
ENTREVISTAS	PRESENTACION PRELIMINAR/ PRUEBAS			RRHH. Presentación BCI (empresa, cargo, qué se ofrece - desarrollo, capacitación.) Pruebas IC, Zulliger.	RRHH. Presentación Grupo Santander (empresa, qué se ofrece - desarrollo, capacitación.) Pruebas (Thurstone y ficha).		RRHH. Presentación Hospital. Pruebas colectivas 80 personas a la semana. Thurstone, GCT, IC, reloj, ficha postulación, completación de frases.		
	ENTREVISTAS	Línea. Jefe directo y a veces Gerente. Se explican funciones del cargo.	RRHH. Entrevistas grupales con jefatura directa. Dinámicas.	RRHH. Entrevista en profundidad más pruebas proyectivas. Informe.	RRHH. Entrevista en profundidad más pruebas proyectivas. Referencias. Informe.	RRHH. Evaluación de competencias por incidentes críticos. Se explican funciones del cargo.	RRHH. Dinámica grupal. Funciones de cargo	RRHH. Entrevista semi estructurada (3 a 5 postulantes para la línea)	Línea. Jefe directo y a veces Gerente. Se explican funciones del cargo.
	ENTREVISTAS	RRHH. Perfil general, motivación y pretenciones de renta	Jefe Directo (3-5). A veces gerente. Funciones del cargo.	RRHH. Entrevista o dinámica grupal. Match con perfil (RRHH) Terna	Línea. Entrevista técnica jefe directo. A veces gerente.	Chequeo de referencias en trabajos anteriores	Línea. Entrevista técnica (1-3 postulantes)	Jefe de área y gerente, gerente general (ventas) Se explican funciones de cargo	
	ENTREVISTAS	RRHH. Evaluación psicológica. Entrevista en profundidad y pruebas	RRHH. Evaluación incidentes críticos, profundidad psicológica BLS 4, Domino. IC. Zulliger, Luscher.	Línea. Entrevista técnica jefe directo. A veces gerente.		Línea. Jefe directo, y gerente a veces	RRHH. Entrevista personal y pruebas proyectivas.	RRHH. Prueba de Inglés	RRHH. Evaluación psicológica. Entrevista en profundidad y pruebas
REVISION ANTECEDENTES	EXAMENES MEDICOS	Exámenes médico general y droga en orina/pelo	Sólo personal Call Center (exámenes columna, dinamometría - manos y tendones-, audición)	Exámenes médico general y droga en orina/pelo	NO	Exámen médico general, sangre, orina (post contratado)	NO	SI (examen médico general)	Exámenes médico general y droga en pelo
	REFERENCIAS	SI, no sistematizado	Chequeo referencias (apoyo de consultora Recourse)	NO	NO	SI (antes de entrevista técnica)	NO	NO	Solicitud de referencias comprobables
	DICOM	SI	SI (antes de entrevistas)	SI (antes de entrevistas)	SI (antes de entrevistas)	SI	NO	SI	SI, antes de evaluación psicológica
CONTRATACION	CIERRE	RRHH. Negociación renta y solicitud antecedentes.	Línea. \$ sin margen Rentas estandarizadas	Línea (\$), RRHH recopila antecedentes.	RRHH ve \$ y recopila antecedentes.	Jefe directo ve \$	RRHH ve renta y solicita antecedentes	Gerente RRHH hace oferta salarial.	RRHH. Negociación renta y solicitud antecedentes.
		TELEFONICA MOVIL	ENTEL PCS	BCI	SANTANDER	CITIBANK	HOSPITAL CLINICO U. CHILE	IBM	
PLAZO	1 mes desde requerimiento a cierre	3 semanas promedio	Una semana desde requerimiento a tema (pruebas listas)	Dos semanas	1 mes	2 semanas a 1 mes	1 mes para contratar desde que se aprueba la vacante	25 días hábiles	
DOTACION RRHH	2 consultores y 1 subgerente (selección, capacitación, desarrollo)	3 psicólogas selección más Jefe Depto. selección	4 consultores (selección y capacitación), 2 psicólogos selección y 1 administrativo selección	7 psicólogos selección y 1 administrativo selección	2 psicólogas selección, 1 asistente selección, Gerente selección	3 psicólogas selección, 1 secretaria selección, 1 Jefe Departamento Selección	1 psicóloga (selección/capacitación) y 1 alumno en práctica	2 psicólogas selección	
DOTACION EMPRESA	850	1.300 (incluye call center)	3.500	3.500	3.500	2.700	450	3.500	
MODELO	Perfiles de cargo	Competencias y niveles	Perfiles de cargo	Perfiles de cargo	Competencias	Perfiles de cargo	Competencias genéricas (IBM) y cargo	Perfiles de Cargo	

Dado que no es posible eliminar partes del proceso de selección de personal, como el reclutamiento, por ser una actividad indispensable de la Empresa Eficiente, y considerando que los Ministerios eliminaron los costos asociados al contrato de outsourcing contemplado para realizar esta actividad, la Empresa Eficiente deberá considerar el dimensionamiento de personal propio para esta actividad.

La realización de la actividad de selección de personal con recursos propios implica que la Empresa Eficiente debe disponer de personal idóneo, espacios físicos, recursos mobiliarios e informáticos, entre otros, elementos que no fueron considerados en el diseño de Empresa Eficiente realizado por Telefónica CTC, ya que esta actividad se contempló como un servicio externalizado.

Por otra parte, la Empresa Eficiente reconoce la existencia de un mercado de empresas especializado y competitivo que se dedican a la Selección de Personal. El tamaño de operaciones y el nivel y cantidad de requerimientos de ellas, permite a la Empresa Eficiente aprovechar las economías de escala en los precios generadas por los descuentos por volumen, y por el uso de capacidades centrales en la negociación de contratos. También se beneficia por las economías de ámbito en los costos de control de procesos de estos contratos. Por ello, al proponer en su diseño de Empresa Eficiente la contratación de un servicio de outsourcing para la realización de la selección de personal, en vez de la utilización de recursos propios, Telefónica CTC consideró costos eficientes derivado de un mercado competitivo para este tipo de servicios.

Adicionalmente, cabe señalar que es una práctica comúnmente aceptada en la industria (incluso en otras empresas de telecomunicaciones) la contratación de empresas externas para el reclutamiento de personal, entre otras actividades. Del cuadro anterior queda en evidencia que las etapas de entrevistas, evaluación psicológica, revisión de antecedentes personales del postulante (dado que el personal técnico ingresa a los domicilios de los clientes), etc., son realizadas por una empresa externa.

La Empresa Eficiente, cumpliendo cabalmente con lo estipulado en las Bases Técnico-Económicas adjuntó copia de los contratos con las empresas de selección de personal. Toda la información de respaldo se encuentre en el Apéndice B.7.8 del Estudio Tarifario.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se deben restituir los costos asociados a la selección de personal en las condiciones propuestas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

CONSULTA N°51 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: COSTOS DE RECAUDACIÓN

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 128.

Planteamiento de Telefónica CTC en su estudio tarifario

En su Estudio Tarifario, Telefónica CTC consideró los costos de recaudación, debido a que estos constituyen costos indispensables y necesarios que se deben incorporar la Empresa Eficiente. Estos costos consideran los gastos anuales por comisión del recaudador, retiro de valores, y los gastos asociados a los seguros por los montos involucrados en la operación.

El valor de retiro de valores y de seguros es un monto fijo anual, y la comisión depende de las boletas recaudadas.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 128. Recaudación

“La concesionaria en la estructura de costo para el servicio de recaudación establece un gasto asociado a Retiro de Valores, gasto que se objeta debido a que para la empresa modelo el servicio de retiro de valores normalmente es prestado por las entidades financieras (Bancos) de forma gratuita para una empresa con el nivel de transacciones de la empresa eficiente.”

Contraproposición N° 128. Recaudación

“Se contrapropone no considerar este gasto en el modelo de la empresa eficiente por lo antes expuesto”.

Fundamentos de la Consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

En primer término, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean fundados y acompañados de los antecedentes que los respalden.

En la especie, fácil es apreciar que la objeción de los Ministerios se limita a sostener que el costo de retiro de valores no existe, por cuanto es un servicio que ofrecen los bancos en forma gratuita, sin acompañar antecedentes, estudios u opinión documentada que justifiquen sus aseveraciones.

Al respecto, cabe tener presente que es arbitrario y alejado de la realidad del mercado considerar que una institución privada, ajena a los Ministerios, preste un servicio en forma

gratuita, y más arbitrario aún suponer que esto se mantendrá en el tiempo en forma indefinida.

El mercado de transporte de valores ha sufrido modificaciones significativas en los últimos años. La guerra de precios provocó la quiebra de un actor relevante de la industria del Retiro de Valores (Valcorp), y un ajuste de precios al alza de los otros actores que aún subsisten, concentrados mayoritariamente en dos grandes empresas (Prosegur y Brinks).

En el actual escenario de tasas de interés, no es negocio para los bancos dar facilidades para la obtención de fondos a sus cuentas corrientes. Tanto es así, que la propia empresa regulada, Telefónica CTC, debe contratar este servicio a terceras empresas para el retiro de valores, servicio que actualmente no es ofrecido gratuitamente por los bancos.

Adicionalmente, se tiene evidencia que en otros mercados existe esta misma situación, como es el caso de las farmacias, donde a pesar del importante volumen de transacción, el retiro de valores no es un servicio gratuito ofrecido por los bancos.

Por tanto, no existen condiciones de mercado para sostener que los bancos no cobrarían a la Empresa Eficiente que parte de cero el servicio de retiro de valores, ya que éstos deben contratar este servicio a terceras empresas, por no ser del giro de su negocio.

Los contratos que sustentan la propuesta de Telefónica CTC se adjuntaron en el Apéndice B.7.11 del Estudio Tarifario.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se deben restituir los costos asociados al retiro de valores en las condiciones propuestas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

CONSULTA N°52 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: CONTRATOS DE ASEO, PORTERÍA Y VIGILANCIA

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 132.

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

Telefónica CTC consideró en su Estudio Tarifario los costos asociados a los contratos de aseo, portería y vigilancia, según m², como costos indispensables y necesarios para la Empresa Eficiente. El costo presentado por Telefónica CTC es de \$3.456 p/m² de edificio en cualquier agencia y se aplica por m² de edificio central, agencias y edificio de red.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 132 de los Ministerios. Contratos de aseo, portería y vigilancia.

“Se objeta el costo de contratos de aseo, portería y vigilancia, dado que estos valores no son acordes a los valores de mercado.

“El valor por metro cuadrado presentados por Telefónica CTC son los siguientes:

<i>Costo Aseo \$ p/ Mts 2 Edificios Corporativos</i>	<i>3.456</i>
<i>Costo Aseo \$ p/ Mts 2 Agencias</i>	<i>3.456</i>
<i>Costo Aseo \$ p/ Mts 2 Edificios RED</i>	<i>3.456”</i>

Contraproposición N° 132 de los Ministerios. Contratos de aseo, portería y vigilancia.

“Se contrapropone utilizar la siguiente estructura de costo en el modelo de la empresa eficiente, la cual se estima como representativa del valor de mercado para estos servicios:

<i>Costo Aseo y Vigilancia \$ p/Mts2 Edificios Corporativos</i>	<i>1.200</i>
<i>Costo Vigilancia y \$ p/ Mts 2 Agencias</i>	<i>1.200</i>
<i>Costo Vigilancia y \$ p/ Mts 2 Edificios RED</i>	<i>1.200</i>

Estos valores se han obtenido de estándares pagados a empresas de servicios de vigilancia y aseo por organismos gubernamentales (Subtel).”

Fundamentos de la Consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

En primer término, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple con la ineludible exigencia legal de que sus planteamientos sean fundados y acompañados de los antecedentes que los respalden.

En la especie, resulta particularmente fácil apreciar que las objeciones de los Ministerios consisten en meras aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como sostener que los valores de la propuesta de Telefónica CTC “*no son acordes a los valores de mercado*”, sin acompañar antecedentes, estudios u opinión documentada que justifiquen sus aseveraciones.

Los costos informados por Telefónica CTC están respaldados con contratos negociados y adjudicados después de una licitación a la empresa que ofrece un servicio acorde a las necesidades de la Empresa Eficiente, y de la cual se puede obtener el mejor precio.

Es importante señalar que dentro de este ítem, se contemplan los gastos correspondientes a los edificios de red, centrales telefónicas y otros, que requieren un trato especial, por ser mayoritariamente edificios con equipos que deben tener una muy alta disponibilidad de servicio. Esto impone condiciones especiales a las empresas proveedoras.

Por otra parte, cabe precisar que los Ministerios objetaron los vigilantes externos disminuyendo la cantidad que requiere la Empresa Eficiente. Los argumentos para rebatir la contrapropuesta de los Ministerios que afecta esta partida de costo en relación al menor plantel, se entregaron en la Consulta N°22 de Telefónica CTC a la Comisión Pericial.

En resumen, los costos presentados por Telefónica CTC fueron debidamente sustentados en el Estudio Tarifario, mediante la presentación de contratos, por lo que corresponden a precios de mercado. Además, estos costos responden a los requerimientos especiales de la Empresa Eficiente (espacios administrativos, comerciales y de red). Por tanto, los costos contrapropuestos por los Ministerios no corresponden a los que debería utilizar la Empresa Eficiente por no reunir los mismos requerimientos. En efecto, los costos propuestos por los Ministerios corresponden a necesidades asociadas sólo a espacios administrativos.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se deben restituir los costos asociados a contratos de aseo, portería y vigilancia, en las condiciones propuestas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

CONSULTA N° 53 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA : PROPORCIÓN DEL AUMENTO DE DEMANDA QUE CAPTURA LA CONCESIONARIA

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 16

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

A fin de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el numeral V.3 de las Bases Técnico-Económicas respecto de las “áreas de superposición”, Telefónica CTC procedió en su Estudio Tarifario a la georeferenciación¹ de sus clientes y de los clientes de otras compañías del sector.

En dicho estudio se representan las concentraciones de los clientes de cada una de las empresas sobre un mapa digital, y se procede al cálculo de las áreas de superposición de las distintas redes, con la red de Telefónica CTC (por ejemplo, la empresa X tiene XX hectáreas superpuestas con la red de Telefónica CTC).

Posteriormente, se calcula el porcentaje que representa el área superpuesta de cada uno de los competidores sobre la red de Telefónica CTC, para finalmente sumar dichos porcentajes, obteniendo el número de competidores equivalentes al dividir dicha suma por 100. La cantidad de competidores equivalentes se utiliza para calcular la proporción de nuevos clientes que la empresa eficiente captura.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 16 de los Ministerios. Proporción del aumento de demanda que captura la concesionaria

“La concesionaria mide el grado de competencia, que existe al 2002, en cada comuna construyendo un indicador de “competidores equivalentes”. Se objeta este indicador por no medir el grado de competencia real existente en la comuna, lo que vulnera lo dispuesto en las Bases. Ello se demuestra con el siguiente ejemplo.

“Supongamos dos comunas, A y B. En la comuna A existen 2 concesionarias que dan el servicio en toda la comuna. En la comuna B, la empresa dominante no enfrenta competencia en la mitad del área geográfica de la comuna y en la otra mitad debe competir por un nuevo cliente con otras dos concesionarias. Recordemos que las bases técnico-económicas establecen que todos los competidores en un área de superposición tienen igual probabilidad de captar un nuevo cliente.

	Comuna A	Comuna B
--	----------	----------

¹ Corresponde a la identificación de la ubicación de los clientes sobre un sistema de información geográfico (mapas digitalizados de las principales ciudades del país)

<i>Competidores equivalentes</i>	<i>2</i>	<i>0,5*1+0,5*3=2</i>
<i>Probabilidad de la empresa “dominante” de obtener un nuevo cliente según concesionaria</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Probabilidad de la empresa “dominante” de obtener un nuevo cliente según Ministerios</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5*1+(0,5/3)=0,67</i>

“En ambas comunas el indicador construido por la concesionaria, “competidores equivalentes”, arroja el mismo valor. Por tanto, si seguimos su metodología en ambas comunas la probabilidad de obtener un nuevo cliente es la misma e igual, en este ejemplo, a 50%. En la práctica, esto significa que en el caso de la comuna B, un nuevo suscriptor tiene la opción entre dos Concesionarias, independientemente de dónde se instale, lo que es falso.

“La probabilidad de obtener un nuevo cliente es distinta a un medio. En efecto, en la comuna B primero se debe considerar la probabilidad de que el nuevo cliente se instale en la zona en que la concesionaria no enfrenta competencia y su complemento. Luego, dada esas probabilidades, se debe ver cuál es la probabilidad de captar un cliente nuevo que se instala en la zona donde hay competidores. Eso es lo que se muestra en la última fila de la tabla del ejemplo.

“Es interesante analizar cómo evoluciona la proporción de obtener un nuevo cliente en la comuna B de la concesionaria dominante, a medida que se van incorporando nuevos competidores en la porción de la comuna donde hay competencia, mientras la otra mitad del área sigue monopolizada.

<i>N° de competidores en mitad de la comuna</i>	<i>“número de competidores equivalentes”</i>	<i>Probabilidad de obtener un nuevo cliente según metodología propuesta por la concesionaria</i>	<i>Probabilidad de obtener un nuevo cliente (metodología de los Ministerios)</i>
<i>1</i>	<i>1,0</i>	<i>1,00</i>	<i>1,00</i>
<i>2</i>	<i>1,5</i>	<i>0,67</i>	<i>0,75</i>
<i>3</i>	<i>2,0</i>	<i>0,50</i>	<i>0,67</i>
<i>4</i>	<i>2,5</i>	<i>0,40</i>	<i>0,63</i>
<i>5</i>	<i>3,0</i>	<i>0,33</i>	<i>0,60</i>
<i>6</i>	<i>3,5</i>	<i>0,29</i>	<i>0,58</i>
<i>7</i>	<i>4,0</i>	<i>0,25</i>	<i>0,57</i>
<i>8</i>	<i>4,5</i>	<i>0,22</i>	<i>0,56</i>
<i>9</i>	<i>5,0</i>	<i>0,20</i>	<i>0,56</i>
<i>10</i>	<i>5,5</i>	<i>0,18</i>	<i>0,55</i>
<i>11</i>	<i>6,0</i>	<i>0,17</i>	<i>0,55</i>
<i>12</i>	<i>6,5</i>	<i>0,15</i>	<i>0,54</i>
<i>13</i>	<i>7,0</i>	<i>0,14</i>	<i>0,54</i>

14	7,5	0,13	0,54
15	8,0	0,13	0,53
16	8,5	0,12	0,53
17	9,0	0,11	0,53
18	9,5	0,11	0,53
19	10,0	0,10	0,53
20	10,5	0,10	0,53
21	11,0	0,09	0,52
22	11,5	0,09	0,52
23	12,0	0,08	0,52
24	12,5	0,08	0,52
25	13,0	0,08	0,52
26	13,5	0,07	0,52
27	14,0	0,07	0,52

“Como se aprecia en este ejemplo la probabilidad de la concesionaria de obtener un cliente que se incorpora al mercado es igual a su participación de mercado, la que converge – al aumentar en número de competidores – al porcentaje de mercado en que no enfrenta competidores. En la metodología propuesta por la concesionaria la probabilidad de obtener un cliente que se incorpora al mercado converge rápidamente a cero.”

Contraproposición N° 16 de los Ministerios. Proporción del aumento de demanda que captura la concesionaria

“A partir de lo anterior, y considerando lo expuesto en el Anexo de demanda de los Ministerios, se contrapropone calcular directamente la probabilidad de obtener un cliente que se incorpore al mercado, según la metodología propuesta en la objeción.”

Fundamentos de la consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

Lo planteado por los Ministerios en el ejemplo de su objeción, tiene implícito un supuesto erróneo, que es que la demanda de líneas en una comuna se distribuye homogéneamente en toda su extensión geográfica. Lo anterior, por cuanto asigna la misma probabilidad (0,5) de que aparezca un cliente tanto al área atendida sólo por la empresa dominante como al área atendida por lo tres competidores (0,5).

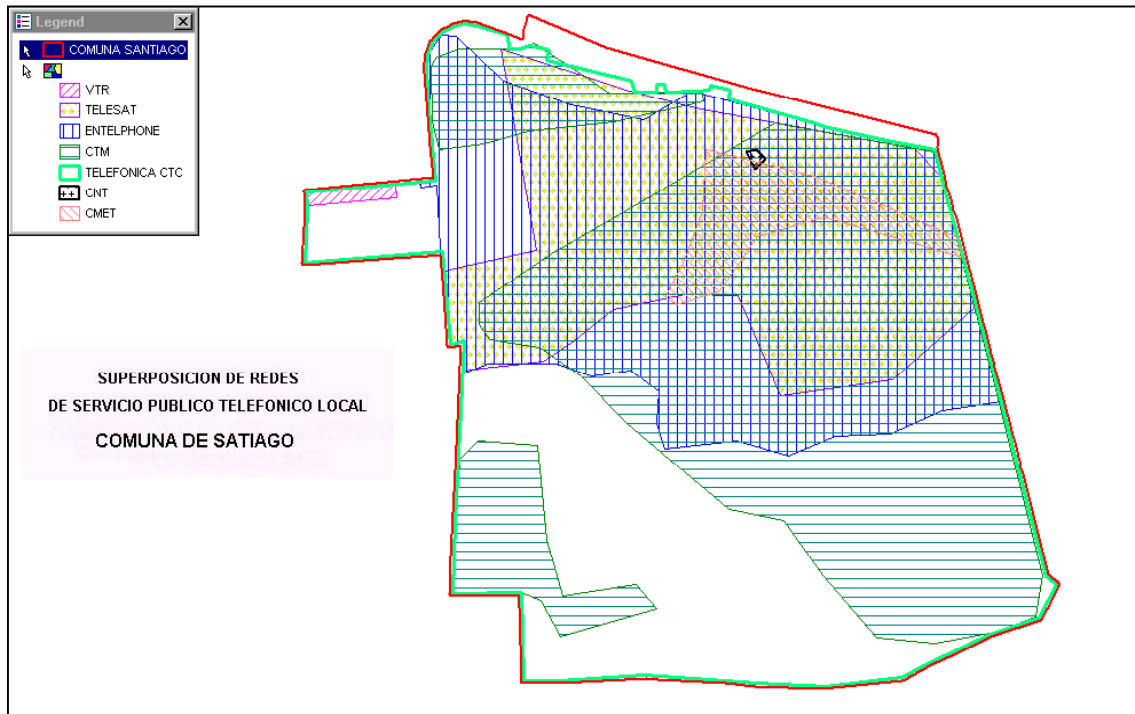
Claramente este supuesto es erróneo, por cuanto, la demanda de líneas en una localidad se concentra en determinadas áreas geográficas de acuerdo a características propias de cada una, como son la ubicación de su centro cívico, comercial y financiero, además de sus principales desarrollos inmobiliarios.

A modo de ejemplo, la concentración de líneas en el centro de la comuna de Santiago, donde coexisten 6 redes superpuestas, no es la misma que la que se da en la periferia, donde sólo presta servicio Telefónica CTC. Esto demuestra que las competidoras se

focalizan en aquellas áreas donde se genera la demanda, autoexcluyéndose de las áreas periféricas.

El comportamiento de los competidores deja en evidencia que la distribución de la demanda no se da de manera homogénea, ya que si así fuera, la cobertura de las redes de los competidores abarcaría toda la comuna.

Las coberturas de las redes en la comuna de Santiago se muestra en la siguiente figura:



Por el contrario, la metodología propuesta por Telefónica CTC para el cálculo del número de competidores equivalentes, y por ende de la probabilidad de obtener un nuevo cliente, se basa en que la demanda de líneas se concentra en las mismas zonas de superposición de redes de los competidores.

En el ejemplo de los Ministerios, según el cual Telefónica CTC no enfrenta competencia en la mitad del área geográfica de una comuna y en la otra mitad debe competir con dos concesionarias, la probabilidad de captar un nuevo cliente para Telefónica CTC, considerando erróneamente una distribución homogénea de la demanda, es de 67%, que se descompone en un 50% en la zona sin competencia, más un 17% en la zona de superposición.

Ahora bien, si se corrige el supuesto erróneo y se considera el fenómeno ya descrito de concentración de la demanda, asignando conservadoramente un porcentaje de distribución del 90% para el área de superposición, se obtiene que la probabilidad de captar un nuevo cliente para Telefónica CTC en la zona sin competencia es de 10%

(100% – 90%), y en la zona de superposición de 30% ($90\%/3$), lo que arroja una probabilidad conjunta de captar el 40% de la demanda ($10\%*1+90\%/3 = 40\%$), lo que demuestra que lo planteado por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario sobrestima la capacidad de captación de los clientes, ya que, según el mismo cuadro de los Ministerios, supone una probabilidad del 50%.

Lo anterior, nuevamente deja de manifiesto que los Ministerios, al usar supuestos irreales, en este caso de distribución geográfica homogénea de la demanda, buscan abultar la demanda de Telefónica CTC con el único propósito de rebajar artificialmente las tarifas, al asignarle una mayor participación de mercado que la que le corresponde en un diseño eficiente.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que en el modelo de estimación de demanda se debe utilizar la metodología de cálculo del indicador de competidores equivalente usado por Telefónica CTC.

CONSULTA N° 54 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA : ÁREAS DE SUPERPOSICIÓN

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 17

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

A fin de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el numeral V.3 de las Bases Técnico-Económicas respecto de las “áreas de superposición”, Telefónica CTC procedió en su Estudio Tarifario a la georeferenciación² de sus clientes y de los clientes de otras compañías del sector.

En dicho estudio se representan las concentraciones de los clientes de cada una de las empresas sobre un mapa digital, y se procede al cálculo de las áreas de superposición de las distintas redes, con la red de Telefónica CTC (por ejemplo, la empresa X tiene XX hectáreas superpuestas con la red de Telefónica CTC).

Posteriormente, se calcula el porcentaje que representa el área superpuesta de cada uno de los competidores sobre la red de Telefónica CTC, para finalmente sumar dichos porcentajes, obteniendo el número de competidores equivalentes al dividir dicha suma por 100. La cantidad de competidores equivalentes se utiliza para calcular la proporción de nuevos clientes que la empresa eficiente captura.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 17 de los Ministerios. Áreas de superposición

“La concesionaria asevera que “El número equivalente de competidores a los que puede optar un cliente determinado es la suma de los grados de superposición de redes de los operadores en esa localidad”. Ello equivale a suponer que los competidores a la empresa dominante no se superponen entre sí.

“Sin embargo, esta aseveración no se condice con la realidad, ya que la competencia tiende a darse donde ya existía. En efecto, el grado de superposición de redes es muy alto donde existe competencia y no se distribuye uniformemente dentro de la comuna.

“Por tanto, se objeta el supuesto implícito de que no existe superposición entre los operadores que compiten con la dominante y que la superposición sólo se da entre un competidor y la dominante para cada competidor. Si vemos la planimetría que presenta la concesionaria se puede ver que en la práctica las concesionarias se comportan según un

² Corresponde a la identificación de la ubicación de los clientes sobre un sistema de información geográfico (mapas digitalizados de las principales ciudades del país)

patrón de superposición total. Es decir, el competidor de menor tamaño siempre se ubica en aquellas zonas donde existe un competidor de mayor tamaño.”

Contraproposición N° 17. Áreas de superposición

“A partir de lo anterior, y considerando lo expuesto en el Anexo de demanda de los Ministerios, se contrapropone utilizar una metodología que refleje la dinámica de superposición observada. Ello significa que todas las concesionarias se superponen en el área dónde se encuentra la concesionaria con menor área de cobertura; luego, todas las restantes –excepto la más pequeña-, se superponen en el área que cubre la siguiente empresa en tamaño y así sucesivamente. Esta metodología representa mejor la dinámica de localización por desceme que se da en la realidad.

“De esta manera, a partir de las áreas cubiertas por cada compañía en cada comuna, para cada año, se obtiene la fracción de las nuevas líneas que le corresponderá a CTC para cada comuna, para cada año. El inverso de esta fracción corresponde al símil del Competidor equivalente corregido por superposición de redes. En esta metodología se asumieron los valores entregados por CTC de áreas cubiertas por los distintos competidores a 2002, salvo en aquellos casos en donde Subtel no tuviera registros de la existencia de líneas de aquel competidor en aquella área (en cuyo caso se asumía que el competidor no presentaba cobertura para dicha área).”

Fundamentos de la consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial:

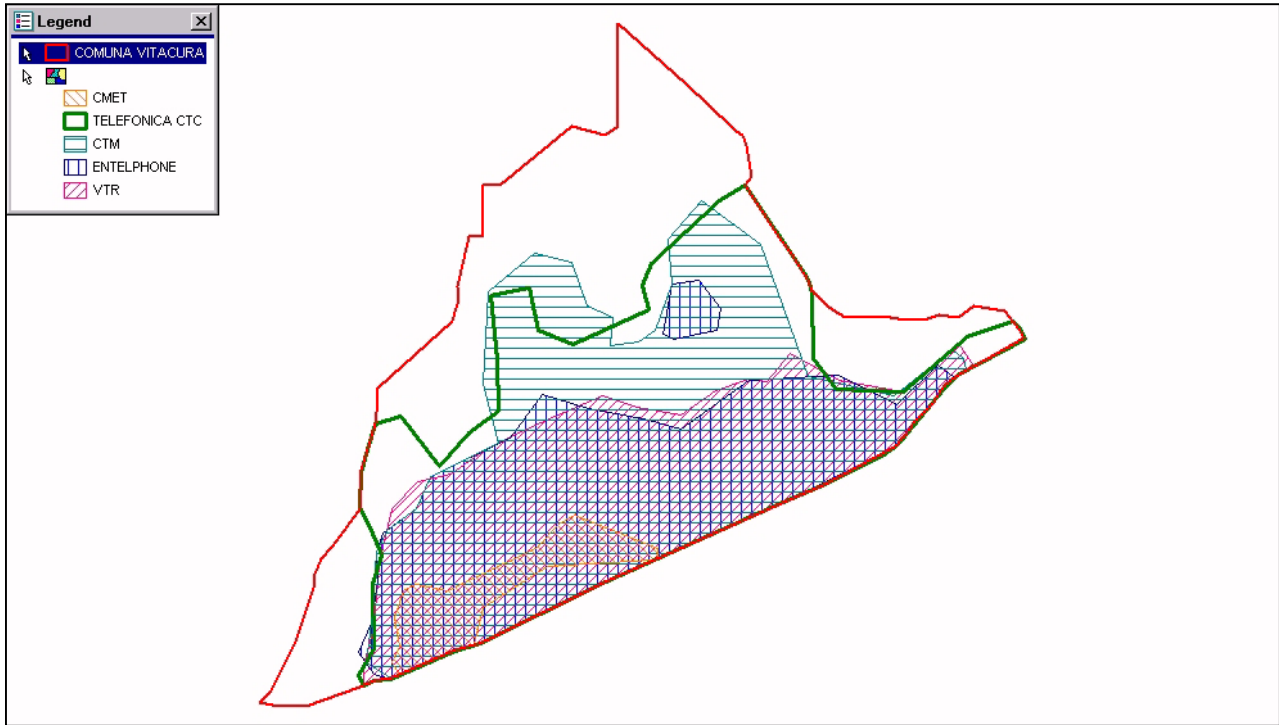
Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean fundados.

En la especie, resulta fácil apreciar que la objeción de los Ministerios consiste en meras aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como sostener que la aseveración de la concesionaria no se condice con la realidad.

Telefónica CTC comparte lo planteado por los Ministerios en el sentido que *“...el grado de superposición de redes es muy alto donde existe competencia y no se distribuye uniformemente dentro de la comuna ...”*. Lo anterior como consecuencia de que la competencia se instala donde hay concentración de demanda, lo que demuestra que ésta no se distribuye uniformemente dentro de cada comuna, como se hizo presente en la consulta a la Objeción N°16. Los mismos Ministerios reafirman este fenómeno al señalar que *“... la competencia tiende a darse donde ya existía...”*.

Se debe tener presente que de acuerdo a lo establecido en las Bases, los competidores que participan en una misma área de superposición son de similar eficiencia en cuanto a captar nuevos clientes, por lo que deben obtener el mismo porcentaje de participación de mercado. La metodología utilizada por Telefónica CTC no sólo cumple con lo dispuesto por las Bases, sino que satisface los criterios planteados por los Ministerios en su objeción.

En efecto, como demostración de lo antes expuesto, se describe la aplicación de la metodología de Telefónica CTC a la comuna de Vitacura, en donde existen 5 competidores que se superponen según se muestra en la siguiente figura:



La metodología utilizada por Telefónica CTC para determinar el número de competidores equivalentes consiste en sumar los grados de superposición de cada uno de ellos respecto de la red de Telefónica CTC.

El grado de superposición de cada competidor es el cociente entre la superficie de red superpuesta de esta empresa y el área total atendida por Telefónica CTC, expresado como porcentaje. Para el caso de la comuna de Vitacura, se obtienen los siguientes resultados:

Operador	Superficie de cobertura en Comuna de Vitacura (hectáreas)	% de superposición respecto de la cobertura de Telefónica CTC
Telefónica CTC	1.823	100
CMET	161	8,8
Manquehue	1.590	87,2
Entel	1.132	62,1
VTR	1.148	63,0

Competidores

$$\text{Equivalentes} = 100\% + 8,8\% + 87,2\% + 62,1\% + 63\% = 320,1\% = \mathbf{3,2}$$

Este mismo ejercicio, pero esta vez aplicando el criterio señalado por los Ministerios en su objeción, es decir, sólo considerando las áreas de superposición de cada una de las empresas en competencia se obtiene lo siguiente:

Cantidad de competidores superpuestos	Cobertura del área superpuesta (hectáreas)	% de superficie respecto al total del área de cobertura de Telefónica CTC
1	255	14,0
2	415	22,8
3	83	4,6
4	909	49,9
5	161	8,7
Total	1.823	100

En este caso, la cantidad de competidores equivalentes se determina ponderando las respectivas áreas de superposición por el número de competidores existentes en ella, de acuerdo al siguiente cálculo:

$$\text{Competidores Equivalentes} = 1 \times 14,0\% + 2 \times 22,8\% + 3 \times 4,6\% + 4 \times 49,9\% + 5 \times 8,7\% = \mathbf{3,2}$$

Con lo anterior se demuestra que la metodología propuesta por Telefónica CTC recoge lo planteado por los Ministerios, en cuanto a la superposición de redes de los competidores entre sí.

En virtud de lo anterior, el error implícito en la metodología de los Ministerios es suponer que la demanda de líneas se distribuye homogéneamente en la totalidad de la superficie de la comuna, lo que no es real, ya que la población y por ende la demanda de líneas se concentra alrededor de centros cívicos, comerciales y desarrollos inmobiliarios, donde concurre la competencia.

Por otra parte, en su contraproposición los Ministerios señalan que asumieron que un competidor no presenta cobertura en un área determinada en la medida que Subtel no cuenta con registros de la existencia de líneas de aquel competidor.

Lo anterior constituye abiertamente una arbitrariedad de parte de la autoridad, ya que prescinde del análisis de superposición de redes acompañado en el Estudio Tarifario de

Telefónica CTC, eliminando más áreas de cobertura de los competidores en diferentes comunas. Como ejemplo: se eliminó como área de superposición las 519 hectáreas de la red de CMET en la comuna de Valparaíso y las 309 hectáreas que cubre la red de VTR en la comuna de Concón. Se reitera que Telefónica CTC cuenta con información de la cobertura geográfica que alcanzan dichas empresas en esas comunas.

La eliminación anterior no se condice con el hecho de que existen abonados de ambas empresas en las localidades antes indicadas. En efecto, CMET atiende en la comuna de Valparaíso a clientes como la Empresa Portuaria de Valparaíso (Av. Errázuriz 25), la Dirección General de Territorio Marítimo (Av. Errázuriz 537) y la Dirección de Inteligencia de la Armada (Gran Bretaña 980-A) por nombrar sólo algunos de sus clientes. Por su parte, VTR atiende en la comuna de Con Con, entre muchos otros clientes, a la Sociedad Calera de Tango Ltda. (Av. Barros Borgoña 22040), Atuel Chile SA (Av. Maroto 1223) y Hotelera Baleares SA (Av. Barros Arana 23032)

Para mayor redundancia, en las paginas Web de ambas empresas aparecen atendiendo las comunas cuestionadas.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe utilizar la metodología de áreas de superposición propuesta por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario para el cálculo de los competidores equivalentes.
- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se deben restituir las áreas de superposición eliminadas por los Ministerios, para el cálculo de los competidores equivalentes.

CONSULTA N° 55 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA : DISTRIBUCION DEL TRAFICO EN LOS HORARIOS NORMAL, REDUCIDO Y NOCTURNO

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

Para estimar la distribución del tráfico para los tres horarios definidos en su propuesta tarifaria, Telefónica CTC utilizó información detallada por día y tipo de tráfico (Local, LD, Fijo-Móvil, etc.) de una muestra de 1 semana de 10 meses (los meses de septiembre y diciembre de 2002, y de enero a agosto de 2003). En total se contó con información de una semana de cada uno de los meses indicados, esto con el objeto de aportar la mayor cantidad de información posible.

Con dicha información se construyeron matrices de tráfico asociadas a cada uno de los servicios de SLM, Tramo Local y Cargo de Acceso, las que permitieron obtener la distribución porcentual, hora a hora, de dichos tráficos.

Cabe señalar que los Ministerios no presentaron ninguna objeción ni a la metodología ni a las distribuciones presentadas en la propuesta de Telefónica CTC, no obstante utilizaron una matriz de distribución diferente en el modelo de cálculo de tarifas entregado en el IOC.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Fundamentos de la consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial:

La revisión detallada de las planillas de cálculo del modelo enviado por los Ministerios junto con su IOC, ha permitido detectar que en la implementación del modelo de distribución horaria de tráficos, la autoridad, pese a no haber realizado una objeción precisa sobre la materia, ni menos fundada, modificó los datos de dicho modelo, eliminando gran parte de la información de las muestras aportadas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario. Además, ni el IOC ni su anexo proporcionan documentación o información alguna que indique el origen de los datos y explique la metodología empleada para su construcción.

En efecto, al revisar el archivo Estructura Horaria.xls del modelo tarifario contrapropuesto, se constata la existencia de una matriz de tráfico única nacional, y no por servicios como lo presentó Telefónica CTC, cuyos datos no pudieron ser reproducidos al no estar vinculados dichos números con la información base (celdas en valores). Esto deja en evidencia que el modelo usado por los Ministerios no es autocontenido, como sí lo fue el propuesto por Telefónica CTC.

Con dicha información, los Ministerios llegan a establecer que el 57,2% del tráfico de las redes de Telefónica CTC se cursa en horario normal, el 27,6% en horario reducido, y el

5,2% en horario nocturno, cifras que difieren sustancialmente de las arrojadas por el modelo de cálculo contenido en el Estudio Tarifario de Telefónica CTC, el que arroja un valor resultante de 51,3% para el horario normal (cifra comparable a nivel nacional), es decir, 5,9 puntos porcentuales menos que el calculado por los Ministerios.

Los valores entregados por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario, se encuentran respaldados³ por una serie de 10 muestras de tráfico hora a hora, y se basan en mediciones de tráfico real de la red. En cambio, los Ministerios no fundamentan los datos utilizados en su modelo. Esta falta de fundamento y sustento de sus valores, impide y coarta el derecho de Telefónica CTC de controvertir en forma informada los valores utilizados por los Ministerios. Además, la autoridad hace uso de una posición ventajosa que le permitirá, una vez conocidos los reparos de Telefónica CTC, acomodar a su libre arbitrio los datos sin tener contrapeso alguno.

Tan palmaria es la intencionalidad de abultar las cifras del horario normal, que si se agrupan los datos de los Ministerios según la configuración horaria vigente en el decreto 187, arrojan que en este horario se cursa el 54,3% del tráfico, en circunstancias que las cifras reales de Telefónica CTC a 2003 indican que sólo se cursa el 51,8%. Se debe tener presente que al aumentar el tráfico en este horario se provoca una baja general de las tarifas variables.

La definición sin sustento de valores tan disímiles de la realidad, junto con la fuerte sobrestimación de los tráficos que entregan los modelos de demanda de los Ministerios, sólo permiten concluir que estamos, una vez más, ante una evidente y sistemática arbitrariedad cuya finalidad es la de aumentar artificialmente la demanda de tráfico, con el fin de rebajar artificialmente las tarifas.

El hecho de atribuir artificialmente un mayor tráfico, que en la realidad no se podrá concretar, se traduce en que el ingreso proyectado no se podrá recaudar, impidiéndole a la empresa eficiente obtener su autofinanciamiento.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe utilizar el modelo de distribución horaria presentado por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

³ Ver anexo B.12 del Estudio Tarifario presentado por Telefónica CTC.

CONSULTA N° 56 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: DIMENSIONAMIENTO DE APLICACIONES

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N°109.

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

Telefónica CTC consideró para modelar tanto los costos de inversión como los gastos de Infraestructura y Sistemas Informáticos requeridos por la Empresa Eficiente de Telefonía Fija que provee los servicios contemplados en el Estudio Tarifario, una estructura de arquitecturas, esto es, un conjunto de principios y normas utilizados por una empresa para adquirir, construir, modificar o integrar recursos relativos a tecnologías de información.

Para estos efectos, se identificaron los procesos que debe desarrollar una Empresa Eficiente de Telefonía Fija para proveer solamente los servicios contemplados en el Estudio Tarifario, en base al Modelo eTOM⁴. A partir de la identificación de dichos procesos, se hizo un levantamiento de los sistemas informáticos genéricos (por ejemplo, el sistema de facturación) necesarios para dar soporte a la operación de la empresa. Una vez obtenidos dichos sistemas, se determinaron las soluciones de mercado más adecuadas (por ejemplo, el proveedor Convergys para el sistema genérico de facturación) al entorno tecnológico actual de la industria.

Para el modelamiento de los costos, se contó con el apoyo de un consultor externo de reconocido prestigio internacional en la industria de las Tecnologías de Información (BCS, filial de consultoría de IBM). Todos los valores considerados en el modelo tarifario autocontenido están respaldados por cotizaciones de proveedores y benchmarks de la industria. Para dichos efectos, se consideró que parte de las compras se realizaban directamente al proveedor extranjero, por lo que en dichos casos se incluyó el correspondiente impuesto al pago a un proveedor domiciliado en el extranjero.

En relación a esta materia, los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 109 de los Ministerios. Dimensionamiento de Aplicaciones

“La concesionaria presenta un monto de inversión en aplicaciones por un total de US\$ 128.138.041. Este valor se compone de Inversión en Software por US\$112.490.651 e Impuesto Importación por US\$15.647.390.

“La inversión en software se desagrega en las siguientes aplicaciones:

⁴ eTOM: Enhanced Telecom Operations Map®.

Se da por reproducida la tabla de la páginas 84 a 86 del IOC.

“No obstante, del total de inversión en aplicaciones presentado por la concesionaria, se objetan los siguientes criterios para su dimensionamiento, por cuanto éstos no se basan en consideraciones de eficiencia técnica económica ni se ajustan al modelo de empresa eficiente, de conformidad a las Bases:

- *Realizar el dimensionamiento de aplicaciones tomando como base el personal propuesto por la concesionaria el cual se encuentra sobredimensionado.*
- *La inclusión de software que cumplen funciones relacionadas con servicios no regulados.*
- *La inclusión de software innecesarios, dado que la función que realizan es desarrollada por otros sistemas ya considerados, produciendo así una duplicidad de funciones.*
- *La no aplicación de porcentajes de descuento por el volumen de licencias, de acuerdo a los precios de lista presentados por la concesionaria.*
- *La aplicación de tasas de importación”.*

Contraproposición N° 109 de los Ministerios. Dimensionamiento de aplicaciones (software)

“Se contrapropone utilizar una inversión presentada en el modelo tarifario de la autoridad para el dimensionamiento de aplicaciones para la empresa eficiente, de acuerdo a los siguientes criterios:

- *El desarrollo de aplicaciones tomando como base el plantel de la empresa eficiente.*
- *La exclusión de softwares que desarrollan procesos para servicios no regulados*
- *La exclusión de softwares que desarrollan procesos ya realizados por otra aplicación.*
- *La aplicación de un factor de descuento del 25% al valor de cada licencia (valor de descuento de mercado para compras realizadas por volumen). (Excepto Spirent y Help Desk, los cuales presentan descuento solo a la licencia de producción).*
- *La no aplicación de tasa de importación.*

Se da por reproducida la tabla de la páginas 87 a 90 del IOC.”

Fundamentos de la Consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean fundados y acompañados de los antecedentes suficientes que los respalden.

En la especie, resulta fácil apreciar que la objeción de los Ministerios consiste en meras aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como sostener que los criterios para el dimensionamiento de estas inversiones no se basan en consideraciones de eficiencia técnica económica, sin que estudio o antecedente alguno suficiente se acompañe por los Ministerios en respaldo de tal apreciación.

Al igual que en la Consulta N°2, respecto de la objeción y contraproposición relativa a la disminución de costos de ciertas aplicaciones por la reducción del plantel de la Empresa Eficiente planteado por los Ministerios, se deja expresa constancia que las inversiones y gastos asociados a estas aplicaciones deberán ser corregidos de acuerdo a los valores finales de plantel que se presenten en el Informe de Modificaciones e Insistencias.

Respecto de la exclusión de software que desarrollan procesos para servicios no regulados contenida como uno de los criterios de la contraproposición de la autoridad, se deja expresa constancia que dicho argumento no es efectivo, desde que en el Estudio Tarifario el dimensionamiento de las aplicaciones informáticas sólo fue realizado para los servicios afectos a regulación tarifaria. Lo anterior se comprueba inequívocamente por la circunstancia de que los Ministerios no utilizaron dicho argumento para justificar la eliminación de ninguna aplicación.

Respecto de desarrollar soporte informático hecho a medida y en la modalidad *in house* se descarta esta alternativa para aquellos procesos en los cuales exista soluciones en el mercado; esto se debe principalmente a lo siguiente:

- No es el negocio de la Empresa Eficiente el desarrollar software
- El desarrollo de software supone actividades de investigación, diseño, construcción, implementación, mantención y evolución las soluciones, todo lo cual requiere dotaciones de personal adicional a las presentadas por T-CTC.
- El desarrollo de software desvía el uso de los recursos financieros, humanos y materiales a actividades ajenas al core-business.
- Las empresas que proveen paquetes de software son exitosas en el mercado porque han sabido interpretar y modelar las necesidades de sus clientes y les han planteado soluciones óptimas desde el punto de vista técnico-económico. Aquellos proveedores que no interpretan adecuadamente las necesidades del mercado o que no presentan soluciones técnico-económicas de buena calidad han desaparecido o están en vías de desaparecer; existe una enorme cantidad de productos y empresas que han desaparecido por plantear soluciones de mala calidad o por no tener soporte adecuado. Por otra parte, no es razonable pensar que seremos capaces de ejecutar de mejor forma los parámetros de eficiencia que aquellas empresas cuyo negocio es precisamente el desarrollo de soluciones informáticas. Estas empresas investigan las necesidades del mercado, desarrollan tecnologías y amortizan sus costos en toda su cartera de clientes.
- En todos los casos el desarrollo *in house* los clientes internos o usuarios de las aplicaciones no tienen claridad respecto del soporte informático que requieren, de esta forma surge la necesidad de fraccionar los desarrollos en trozos funcionales

de menor tamaño, los cuales a su vez sufren constantes cambios durante el diseño y la construcción de los mismos. Estos cambios suponen incrementos importantes en los costos y plazos, tal como está descrito en la literatura de Ingeniería de Software.

- El desarrollo *in house* supone tener permanentemente capacitado al personal del área técnica. Las herramientas de desarrollo cambian permanentemente de versiones (incluso lenguajes como tan viejos como COBOL no se programan de la misma forma en computadores con sistemas operativos de distinta generación).
- Por otra parte, muchas de las principales casas de software utilizadas participan del Telemangement Forum y sus productos incorporan la casuística de la empresas de telecomunicaciones y recogen las mejoras prácticas que requiere la industria
- “La realidad de la nueva economía es determinante: cuando la tecnología está lista, la gente hace la diferencia”. Lo anterior quiere decir que si queremos ser competitivos en una determinada industria debemos ser capaces de focalizarnos en los desafíos centrales de nuestro negocio y desarrollar la capacidad de integrar las mejores tecnologías, métodos y prácticas disponibles en el momento; teniendo en cuenta que estas tecnologías, métodos y prácticas están disponibles tanto para nosotros como para nuestros competidores, la única forma de sacar ventaja es desarrollar el capital humano y utilizar los mejores recursos tecnológicos y metodológicos disponibles.

Todo aquel que alguna vez haya implantado un paquete de software, incluso si éste es uno de los mejores del mercado, sabe con certeza que nunca dichos paquetes cumplen con el 100% de los requerimientos de la empresa cliente. Es sabido que los productos de, por ejemplo, SAP y Telcordia, requieren de modificaciones para adaptarse a la realidades propias de sus clientes.

Una vez implantados estos productos, los mismos requieren de una constante evolución acorde con las necesidades de los clientes, cambios tributarios (e.g. cambios en el IVA), aspectos regulatorios (e.g. cambios en la boleta) ; además, la amplia interacción que se produce entre las distintas aplicaciones exige de una arquitectura de integración e infraestructura de negocio muy complejas, la cual requiere de una permanente evolución y mantenimiento. Lo descrito anteriormente hace necesario disponer de dotaciones permanentes de jefes de proyectos, analistas y programadores – para cada una de las aplicaciones - que conozcan el negocio de la empresa y sean capaces de plantearse como contraparte de los proveedores de cara a asegurar la viabilidad de la implantación de los productos, controlar las variables claves de estos proyectos (plazos, alcance funcional, costos y calidad) y adquirir el conocimiento para utilizarlo en beneficio del negocio.

En esta segunda consulta sobre la objeción y contraproposición N°109 se someterá a recomendación de la Comisión Pericial algunas de las restantes aplicaciones objetadas,

según el tercer criterio expuesto por los Ministerios “*La exclusión de softwares que desarrollan procesos ya realizados por otra aplicación*”.

Se deja constancia que en esta consulta, al igual que en la consulta N°2, para cada software se efectuará su propia fundamentación, y se solicitará a esta Comisión Pericial una recomendación particular para cada uno de ellos.

Cabe señalar que la eliminación de aplicaciones tiene efectos cruzados en otras partidas de inversión y/o gastos del modelo autocontenido, según corresponda. Por ejemplo, la eliminación de una aplicación elimina las inversiones de Hardware e Implantación asociadas a dicha aplicación y el correspondiente gasto en la mantención y operación de los equipos en que está instalada dicha aplicación, lo cual se refleja en el modelo de costos de Bienes y Servicios de la Empresa Eficiente. De esta forma, los temas discutidos en la presente objeción y contraproposición está relacionados con las objeciones 110, 111 y 127.

Por lo tanto, la fundamentación de Telefónica CTC para reponer la inversión en las aplicaciones se hace extensiva a todos los costos relacionados a dichas aplicaciones.

a) Sistema de e-learning

Aplicación	Motivo Exclusión
Sistema de e-learning	Sistemas implantados incluyen la capacitación

Fundamentos específicos de Telefónica CTC que desvirtúan la exclusión de esta aplicación

Esta aplicación provee un mecanismo y herramienta de capacitación a distancia (autocapacitación), cuyas características más relevantes son, entre otras, la autenticación para acceder a los cursos, opciones público/privadas para los foros y los proyectos, manejo de estudiantes y tutores para los cursos, un módulo completo para la evaluación y gestión del curso para el tutor, posibilidad de asignar agendas a individuos o grupos específicos, un conjunto de opciones de privacidad en anotaciones en la agenda para alumnos/tutores, y muchas más opciones de efectuarlas con una gran cobertura geográfica.

En primer lugar, los Ministerios no objetan la necesidad de contar con una aplicación de apoyo para la capacitación a distancia (e-learning), sino que plantean que se debe excluir esta aplicación dado que los sistemas implantados incluyen la capacitación.

Este argumento de exclusión no es válido por las siguientes razones:

1. El sistema de e-learning considerado en el estudio no tiene como objetivo principal la capacitación de los usuarios de los sistemas implantados.
2. El sistema de e-learning tiene como objetivo apoyar la formación y desarrollo de las personas que trabajan en la organización con foco en el mejoramiento de la de la atención al cliente y de la eficiencia.
3. La inversión en este tipo de aplicaciones permite a las empresas mejorar su eficiencia, ya que se reducen los tiempos de los trabajadores fuera de su lugar de trabajo y le otorga flexibilidad a la capacitación, ya que ésta se adecua a los horarios disponibles de los empleados, permitiendo incluso que el empleado se capacite en su oficina o domicilio.
4. Contar con aplicaciones del tipo e-learning permite utilizar eficientemente los recursos de la empresa al disminuir costos de viaje, viáticos, tiempos de desplazamiento y espacios físicos requeridos para la capacitación. Al mismo tiempo, a diferencia de la capacitación presencial, la aplicación e-learning permite ampliar la cobertura geográfica, sin incrementar los costos.

5. Este sistema presta apoyo para cursos de actualización en las tecnologías de telecomunicaciones, idiomas, cursos técnicos, nuevos productos de la empresa, manuales, cartera de clientes, procedimientos comerciales, etc.
6. El uso de este tipo de herramientas está en línea con las tendencias internacionales de herramientas de gestión de recursos humanos, y es consistente con la política de gobierno respecto a fomentar el uso de tecnologías de información (Internet) en las empresas.
7. Por otro lado, una aplicación de e-learning es una herramienta de apoyo para fomentar la autogestión y autocapacitación laboral, mejorando el *empowerment* del personal de la empresa.

Recomendación Solicitada

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que corresponde incluir en los costos de la Empresa Eficiente la aplicación de e-learning.

b) Sistema de Costeo Basado en Actividades

Aplicación	Motivo Exclusión
Costeo Basado en Actividades	Las funciones pueden ser desarrolladas a partir de las informaciones generadas por otros módulos SAP y Datamining

Fundamentos específicos de Telefónica CTC que desvirtúan la exclusión de esta aplicación

Esta aplicación provee a la empresa de funcionalidades integradas para la modelación de costos sobre la base de actividades, análisis de la cadena de valor, medición de desempeño y planeación. Esto permite a los gerentes y a sus organizaciones lograr objetivos estratégicos y metas de costos y rentabilidad, a través de la óptima administración de actividades, recursos y procesos.

Los Ministerios no cuestionan la necesidad de contar con una aplicación de apoyo para el costeo basado en actividades, sino que plantean que se debe excluir esta aplicación dado que las funciones pueden ser desarrolladas a partir de las informaciones generadas por otros módulos SAP y datamining.

Este argumento de exclusión no es válido por las siguientes razones:

1. El sistema de Costeo Basado en Actividades (sistema de costeo ABC) y el sistema de ERP (nombre genérico de la aplicación SAP) dan soporte a funciones distintas. El primero, aborda el costeo asociado a cada una de las actividades de la organización con foco en la gestión de costos y eficiencia. Por otro lado, el segundo, (ERP) son aplicaciones orientadas a soportar los procesos contables, financieros y logísticos de una empresa, y son los responsables de generar la información que ingresa a un sistema de Costeo ABC.
2. La propuesta de los Ministerios implica costos adicionales, no considerados en el modelo contrapropuesto, derivados del diseño, construcción, implementación y mantenimiento de una solución hecha a la medida:
 - Si se elimina Costeo Basado en Actividades, se debe desarrollar un proyecto de consultoría para identificar las necesidades de información del negocio, construir el diseño funcional, estructurar los modelos de datos, desarrollar interfaces y procesos de integración, etc., de cara a construir los sistemas datamining necesarios para administrar la información de gestión estratégica de la Empresa Eficiente.
 - Se deben adquirir licencias adicionales de bases de datos y sistemas datamining.

Dado lo anterior, en caso de ser considerada la solución propuesta por los Ministerios, los costos adicionales descritos deben ser necesariamente agregados a los costos de la Empresa Eficiente.

3. La solución alternativa propuesta por los Ministerios, considera desarrollos a la medida que no garantizan la mejor ejecución de parámetros de eficiencia (tales como: robustez tecnológica, escalabilidad, portabilidad, evolución futura, soporte, post-venta, costos, etc.), los cuales son característicos y representan fortalezas de los productos best-of-breed, tales como el utilizado para el modelamiento de la Empresa Eficiente (en este caso Sistema de Costeo Basado en Actividades - OROS de la empresa SAS).
4. Otro elemento que fundamenta que las aplicaciones de Costeo ABC (OROS de la empresa SAS) y ERP (SAP R/3) son complementarias, es el hecho que la primera considera una interfaz con la segunda, lo que se puede apreciar en el detalle de la cotización entregada por el proveedor donde se indica que hay interfaz natural con SAP R/3 a través de módulo "Oros® Enterprise Integration with SAP" (anexo N°1, de esta consulta).
5. Del mismo modo, entre las interfaces estándar que posee SAP R/3, se considera la interconexión con el sistema OROS. Lo anterior se puede verificar en el sitio web de SAP (Anexo N°1).
6. Por otro lado, ambas empresas tienen una alianza estratégica para atender de forma integrada a sus clientes.
7. Entre los clientes del sistema de SAS, se encuentran empresas de Telecomunicaciones, Bancos, Utilities, Retail, entre otras. La mayoría de dichas empresas tienen implementado además sistemas ERP, y en particular, el producto de SAP. Lo anterior, deja en evidencia que la práctica de la industria que estos sistemas son complementarios.
8. Algunos ejemplos de empresas que tienen implementado el sistema de Costeo ABC de SAS son: Amro Bank, NVAegon USA Inc., American Express, American International Group, Banco Bradesco, Bank of America, Deutsche Bank y JP Morgan.

Recomendación Solicitada

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que corresponde incluir en los costos de la Empresa Eficiente la aplicación de Costeo Basado en Actividades.

c) Sistema de Gestión de Performance

Aplicación	Motivo Exclusión
Gestión de Performance	Funciones básicas ya desarrolladas por los otros softwares de monitoramiento y gerencia de la red

Fundamentos específicos de Telefónica CTC que desvirtúan la exclusión de esta aplicación

Este sistema permite la identificación y monitoreo de una variedad de indicadores de calidad de servicio de la red, para los propósitos de una mantención preventiva de la red que evite posibles indisponibilidades y degradaciones a la calidad de servicio al cliente final.

Los Ministerios señalan que las funciones básicas que realiza esta aplicación ya están desarrolladas por los otros softwares de monitoreo y gerencia de la red presentados por Telefónica CTC, sin indicar específicamente cuáles son dichos sistemas.

Este argumento de exclusión no es efectivo por las siguientes razones:

1. El sistema de Gestión de Performance permite realizar el monitoreo de calidad de los enlaces, analizar el estado de la red y confeccionar reportes, que dada la magnitud de la información a procesar, resulta imposible hacerlo en forma manual, pues esta funcionalidad no está abordada por otra aplicación.
2. Lo anterior se puede verificar en el mapeo de aplicaciones sobre e-TOM (ver anexo N°2 de esta consulta), pues el producto Telcordia Network Performance Monitor apoya los procesos de análisis y reporte de la calidad del servicio y de la Red de Transporte, función desarrollada de manera complementaria con el sistema de Gestión de SLA, no siendo compartida con otras aplicaciones.
3. Por tratarse de un sistema de operación, el sistema de Gestión de Performance está interconectado a otras aplicaciones, permitiendo de esta forma dar el soporte adecuado al proceso de Aseguramiento del Servicio:
 - Gestores de Elementos de Red de Transmisión: El sistema de Gestión de Performance rescata a través de los Gestores de elementos de red y subred de transporte SDH, diferentes indicadores de calidad (tasa de bits errados, cruce de umbrales, pérdida de sincronismo, etc), además de generar comandos para modificar umbrales en los equipos de transmisión.
 - Gestión de Problemas: El sistema de Gestión de Performance envía información de degradación de la calidad de servicio al sistema de Gestión de problemas para así responder adecuadamente a los tickets de reclamos que se produzcan por tal razón.

- Gestión de SLA: El sistema de Gestión de Performance envía información de degradación de la calidad de servicio al sistema de Gestión de SLA, para que este último permita detectar o visualizar posibles incumplimientos de acuerdos contractuales con Grandes clientes.
4. Este producto es ampliamente utilizado en la industria de telecomunicaciones:
- El producto Telcordia Network Performance Monitor está presente en las empresas: BellSouth (EEUU), SBC (EEUU), Frontier (EEUU), Qwest (EEUU), Videotron (Canada), Cincinatti Bell (EEUU), entre otras.
 - Es más, existen en el mercado numerosos productos similares tales como: Infovista Suite de Infovista, eHealth Suite de Concord, Metrica Suite de ADC. (ver Table 9-17: Performance management products & vendors, pag. 241, OSS Guide for Telecom Service Providers and ISPs: Untangling the Threads, United Kingdom, BWCS Ltd. 2002, Dr. Tony Judge) (ver anexo N° 2 de esta consulta)
5. Importantes publicaciones de la industria de OSS lo mencionan como una de las aplicaciones necesarias para el monitoreo de la calidad de la red (ver anexo N° 2 de esta consulta⁵):

Recomendación Solicitada

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que corresponde incluir en los costos de la Empresa Eficiente la aplicación de Gestión de Performance.

⁵ Ver paginas 388-389 del Libro "OSS Essentials Support System Solutions for Service Providers, Kornel Terplan, 2001; y pagina 87 del libro "OSS Guide for Telecom Service Providers and ISPs: Untangling the Threads/ United Kingdom, BWCS Ltd. 2002, Dr. Tony Judge".

d) Sistema Service Level Manager

Aplicación	Motivo Exclusión
Service Level Manager	Funciones básicas ya desarrolladas por los otros softwares de monitoramiento y gerencia de la red

Fundamentos específicos de Telefónica CTC que desvirtúan la exclusión de esta aplicación

Este sistema permite gestionar la calidad de servicio o SLA (Service Level Agreement) prestado a grandes clientes, generando reportes de indicadores de calidad, e identificando la necesidad de implementar descuentos en las facturas de los clientes por servicios no prestados.

Los Ministerios señalan que las funciones básicas que realiza esta aplicación ya están desarrolladas por los otros softwares de monitoreo y gerencia de la red presentados por Telefónica CTC, sin indicar específicamente cuáles son dichos sistemas.

Este argumento de exclusión no es efectivo por las siguientes razones:

1. El sistema de Gestión de SLA permite realizar el cruce de información entre sistemas de monitoreo de la red (Gestión de Performance y Gestión de Alarmas) con sistemas de atención de clientes (CRM⁶), lo que permitirá verificar permanentemente los SLA acordados con los clientes y reflejar en la facturación de los mismos el descuento producido por la violación o incumplimiento de alguno de estos SLA.
2. Del mapeo de aplicaciones sobre e-TOM (ver anexo N°3 de esta consulta) se puede verificar que el producto Telcordia Service Level Manager apoya los procesos de Gestión de Calidad de Servicio (QoS) y SLA (Service Level Agreement) al cliente, función desarrollada de manera complementaria con el sistema de Gestión de Performance, no siendo compartida con otras aplicaciones.
3. Por tratarse de un sistema de operación, está interconectado a otras aplicaciones, permitiendo de esta forma dar el soporte adecuado al proceso de Aseguramiento del Servicio:
 - CRM: El sistema de Gestión de SLA rescata del CRM información de Grandes clientes que tengan acuerdos contractuales de calidad de servicio.
 - Sistema de Facturación: El sistema de Gestión SLA debe informar al Sistema de Facturación de posibles descuentos en las facturas de los clientes por servicios no prestados.

⁶ CRM es un sistema de apoyo a la Atención de Clientes, que proporciona toda la información necesaria para la gestión del contacto con el cliente.

- Gestión de Performance: El sistema de Gestión SLA recibe información de la calidad de servicio de la red desde el sistema de Gestión de Performance.
 - Gestión de Fallas: El sistema de Gestión SLA recibe información de las fallas que afecten a los enlaces de los Grandes Clientes a través del sistema de Gestión de Alarmas.
4. Este producto es ampliamente utilizado en la industria de telecomunicaciones:
- El producto Telcordia Service Level Manager está presente en las empresas: O2 (Europa), Qwest (EEUU) y SBC (EEUU)
 - Es más, existen en el mercado numerosos productos similares tales como: Netcare Vitalsuite de Lucent, Firehunter de Agilent, Service Quality Manager de HP, Service Analytcs Application de Nortel.
5. Importantes publicaciones de la industria de OSS lo mencionan como una de las aplicaciones necesarias para el Monitoreo de la calidad de la red (ver anexo N°3 de esta consulta⁷):

Recomendación Solicitada

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que corresponde incluir en los costos de la Empresa Eficiente la aplicación Service Level Manager.

⁷ Ver páginas 354-357 del Libro "OSS Essentials Support System Solutions for Service Providers, Kornel Terplan, 2001; y páginas 107 y 175 del libro "OSS Guide for Telecom Service Providers and ISPs: Untangling the Threads/ United Kingdom, BWCS Ltd. 2002, Dr. Tony Judge".

e) Sistema de Fiscalía

Aplicación	Motivo Exclusión
Sistema Fiscalía	Funciones principales ya desarrolladas por SAP/AIS

Fundamentos específicos de Telefónica CTC que desvirtúan la exclusión de esta aplicación

Este sistema apoya la gestión de los abogados del área legal en la administración, registro y control de las tareas legales de una organización, entre las que se cuentan juicios, administración y control de contratos con empresas, Registro/Control y seguimientos de los procesos judiciales.

Cabe destacar que los Ministerios no cuestionan la necesidad de contar con una aplicación de apoyo para las funciones asociadas a la gestión de Fiscalía, sino que plantean que se debe excluir esta aplicación dado que las funciones principales de ésta pueden ser desarrolladas por el módulo SAP/AIS.

Si bien el sistema SAP (AIS) apoya los procesos de auditoría y control de una empresa, no cuenta con las funcionalidades necesarias para apoyar la administración legal de la Empresa Eficiente.

No obstante lo anterior, lo más curioso de la objeción de los Ministerios en este tema específico es que la supuesta duplicidad de funciones (traslape) no puede existir, pues el diseño de la Empresa Eficiente ni siquiera considera el módulo AIS de SAP.

Recomendación Solicitada

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que corresponde incluir en los costos de la Empresa Eficiente el Sistema Fiscalía.

f) Sistema de gestión de Activos Informáticos

Aplicación	Motivo Exclusión
Gestión de Activos Informáticos	Funciones principales ya desarrolladas por el SAP (AA)

Fundamentos específicos de Telefónica CTC que desvirtúan la exclusión de esta aplicación

Es necesario destacar que los Ministerios no cuestionan la necesidad de contar con una aplicación de apoyo para las funciones asociadas a la Gestión de Activos Informáticos, sino que afirman que las funcionalidades de esta aplicación están contempladas en el módulo SAP (AA).

En los últimos años, la infraestructura tecnológica de las empresas ha evolucionado en una creciente diversificación, volviéndose cada vez más compleja. En este escenario, las organizaciones requieren gestionar su infraestructura tecnológica con una herramienta que les permita tener una visión integrada y actualizada de los activos informáticos en un repositorio centralizado.

Lo anterior para facilitar la administración de la detallada información asociada a la gestión de estos activos informáticos, entre la que se cuenta: identificación y cuantificación de usuarios de licencias de software, contratos de mantenimiento por tipo de equipamiento, seguimiento de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura, garantías asociadas a los equipos, localización e identificación de usuarios de elementos de microinformática, relación con otros activos de la infraestructura, etc. La solución a esta problemática la provee el producto Peregrine.

A diferencia de Peregrine, SAP AA es utilizado para administrar el ciclo de vida contable de los todos los activos de una empresa y no provee la funcionalidad específica que requiere la gestión de los activos de IT, la cual tiene un alcance mucho más amplio que los temas contables.

Se debe que considerar, además, que Peregrine implementa naturalmente interfaces con aplicaciones del tipo ERP, incluida SAP, lo que demuestra que estas aplicaciones no se traslapan sino que se complementan. En este sentido existen experiencias a nivel mundial de interacción automática entre Peregrine Assets Center y SAP. A modo de ejemplo, se destaca el caso de Sinius, una filial del Deutsche Bank cuyo foco de negocio es proveer servicios de IT (ver anexo N°4 de esta consulta)

<http://www.peregrine.com/us/Customers/Testimonials/Sinius.htm>

Recomendación Solicitada

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que corresponde incluir en los costos de la Empresa Eficiente la aplicación de Gestión de activos informáticos.

g) Sistema de Gestión de Calidad IT de la Empresa

Aplicación	Motivo Exclusión
Gestión de Calidad IT de la Empresa	Funciones básicas ya desarrollada por Governance Suite

Fundamentos específicos de Telefónica CTC que desvirtúan la exclusión de esta aplicación

Es necesario destacar que los Ministerios no cuestionan la necesidad de contar con una aplicación de apoyo para las funciones asociadas a la Gestión de Calidad IT de la Empresa, sino que afirman que las funcionalidades de esta aplicación están contempladas en el módulo Governance Suite.

Rational, nombre específico de la aplicación Gestión de Calidad IT de la Empresa, es una suite de productos orientados a aumentar la productividad de los analistas y desarrolladores informáticos al proveer herramientas de automatización y gestión de pruebas, depuración y diagnóstico de errores, de cara a: mejorar el Time to Market de los desarrollos y mantenimientos de las aplicaciones; reducir los errores de código que llegan a producción; y, abaratar los costos de mantenimientos futuros al permitir una detección y corrección temprana de los errores. Se debe tener presente que según el Software Engineering Economics, el costo de corregir errores en producción es, como mínimo, 10 veces más caro que corregirlos en fase de pruebas.

Por otra parte, Kintana IT Governance Suite, es una suite de propósito general diseñada específicamente para gestionar la informática como un negocio, es decir, para maximizar el valor de la función de informática dentro de la organización, optimizando las variables de provisión y costo del servicio.

De lo anterior se desprende que una aplicación (Rational) está orientada a mejorar la calidad de uno de los servicios específicos de la función informática, como lo es el desarrollo e implantación de aplicaciones, y, la otra (Kintana), está orientada a apoyar la toma de decisiones de cara a mejorar el desempeño global de la organización informática.

Recomendación Solicitada

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que corresponde incluir en los costos de la Empresa Eficiente la aplicación de Gestión de Calidad IT de la Empresa.

CONSULTA N° 57 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: INVERSIÓN EN HARDWARE DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N°110.

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

Telefónica CTC consideró para modelar tanto los costos de inversión como los gastos de Infraestructura y Sistemas Informáticos requeridos por la Empresa Eficiente de Telefonía Fija que provee los servicios contemplados en el Estudio Tarifario, una estructura de arquitecturas, esto es, un conjunto de principios y normas utilizados por una empresa para adquirir, construir, modificar o integrar recursos relativos a tecnologías de información.

Para estos efectos, se identificaron los procesos que debe desarrollar una Empresa Eficiente de Telefonía Fija para proveer solamente los servicios contemplados en el Estudio Tarifario, en base al Modelo eTOM⁸. A partir de la identificación de dichos procesos, se hizo un levantamiento de los sistemas informáticos genéricos (por ejemplo, el sistema de facturación) necesarios para dar soporte a la operación de la empresa. Una vez obtenidos dichos sistemas, se determinaron las soluciones de mercado más adecuadas (por ejemplo, el proveedor Convergys para el sistema genérico de facturación) al entorno tecnológico actual de la industria.

A partir de los software definidos para la Empresa Eficiente se determinaron los requerimientos de Hardware necesarios.

Para el modelamiento de los costos, se contó con el apoyo de un consultor externo de reconocido prestigio internacional en la industria de las Tecnologías de Información (BCS, filial de consultoría de IBM). Todos los valores considerados en el modelo tarifario autocontenido están respaldados por cotizaciones de proveedores y benchmarks de la industria. Para dichos efectos, se consideró que parte de las compras se realizaban directamente al proveedor extranjero, por lo que en dichos casos se incluyó el correspondiente impuesto al pago a un proveedor domiciliado en el extranjero.

En relación a esta materia, los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N°110 de los Ministerios. Inversión en Hardware de Sistemas Administrativos

“La concesionaria establece una inversión en hardware de sistemas administrativos (incluye contingencia) de US\$ 71.846.247. Se objeta este valor, por estar calculado en base a los siguientes criterios, por cuanto éstos no se basan en consideraciones de

⁸ eTOM: Enhanced Telecom Operations Map®.

eficiencia técnica económica ni se ajustan al modelo de empresa eficiente, de conformidad a las Bases:

- *“La inclusión de hardware que presta soporte a software que no se relacionan con los servicios regulados.*
- *“La inclusión de hardware que prestan soporte a software que ejecutan aplicaciones ya realizadas por otro software.*
- *“La no aplicación de porcentajes de descuento por el volumen de hardware, de acuerdo a los precios de lista presentados por la concesionaria.*

“A continuación se muestra el desglose de la inversión en hardware que plantea la concesionaria:”

(se da por reproducida la tabla de la página 93)

Contraproposición N°110. Inversión en Hardware de Sistemas Administrativos

“Se contrapropone un valor de inversión en hardware (incluye contingencia) de acuerdo al modelo tarifario de la autoridad, según los siguientes criterios

- *“Dimensionamiento del Hardware según los software necesarios definidos para la empresa eficiente.*
- *“La aplicación de un factor de descuento del 20% sobre el precio de lista presentado por la concesionaria”*

A continuación se exponen fundamentos sobre los siguientes puntos de esta contraproposición:

- **Dimensionamiento del Hardware según los software necesarios definidos para la empresa eficiente.**

Fundamentos específicos de Telefónica CTC sobre esta materia

Los Ministerios reconocen implícitamente el hecho que el software de aplicación tiene directa e indisolublemente ligado un tamaño de hardware sobre el cual se ejecuta y el que no ha sido cuestionado en modo alguno ni en tamaño ni en tipo, es decir, no se ha cuestionado el dimensionamiento del hardware asociado a las aplicaciones.

Tal como fue explicado en las consultas asociadas a la Objeción N° 109, cabe señalar que la eliminación de aplicaciones tiene efectos cruzados en otras partidas de inversión y/o gastos del modelo autocontenido, según corresponda.

En caso del hardware, y a modo de ejemplo, la eliminación de una aplicación elimina a su vez las inversiones de Hardware asociadas a dicha aplicación y el correspondiente gasto de operación de los equipos en que está instalada dicha aplicación.

De lo anterior se desprende que cada software de aplicación que se restituya dentro del modelo deberá también restituir los costos mencionados en los párrafos anteriores.

- **La aplicación de un factor de descuento del 20% sobre el precio de lista presentado por la concesionaria**

Fundamentos específicos de Telefónica CTC sobre esta materia.

1.- En el Informe de Sustentación del Decreto que fija Estructura, Nivel y Mecanismo de Indexaciones de las tarifas de los Servicios Suministrados a través de las interconexiones de las empresas móviles, los Ministerios declararon textualmente utilizar “*precios lista de cotizaciones, sin descuentos de ningún tipo, de proveedores del sector, aportadas en el marco de los estudios tarifarios*”. A modo de ejemplo, ver página 27 en http://procesostarifarios.subtel.cl/notificaciones/Bellsouth/IS_BELL.pdf en el apartado donde se describen los costos de equipos de TRX.

El respeto irrestricto de los principios de igualdad y no discriminación entre las empresas de la industria de telecomunicaciones, principios reconocidos por nuestra Constitución Política de la República y por la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, conlleva inequívocamente a que en el proceso tarifario de Telefónica CTC, se aplique el mismo criterio utilizado en esta materia por los Ministerios en los recientes procesos tarifarios de las Compañías de Telefonía Móvil.

2.- Para el evento improbable que esta Comisión Pericial no efectúe su recomendación en base a la aplicación de los principios de igualdad y de no discriminación esgrimidos en el número uno precedente, en subsidio Telefónica CTC solicita a esta Comisión Pericial que efectúe la misma en base a los siguientes fundamentos:

- Telefónica CTC Chile no presentó precios de lista como sustento de los costos informáticos de la Empresa Eficiente, sino que realizó un riguroso y exhaustivo proceso de cotización con 27 proveedores de la industria, con el apoyo especializado de la empresa BCS (filial de IBM), cuya información se adjuntó como apéndice del Anexo B.5 del Estudio Tarifario. Dichas cotizaciones incluyen la descripción detallada y el dimensionamiento del requerimiento de la Empresa Eficiente, por lo que los valores cotizados dan cuenta del volumen de compra.

Esto ocurre para los equipos de Hardware, de los cuales se cuenta con cotizaciones detalladas de proveedores de gran prestigio internacional. Por lo tanto, no corresponde aplicar un descuento parejo al total de la inversión en Hardware.

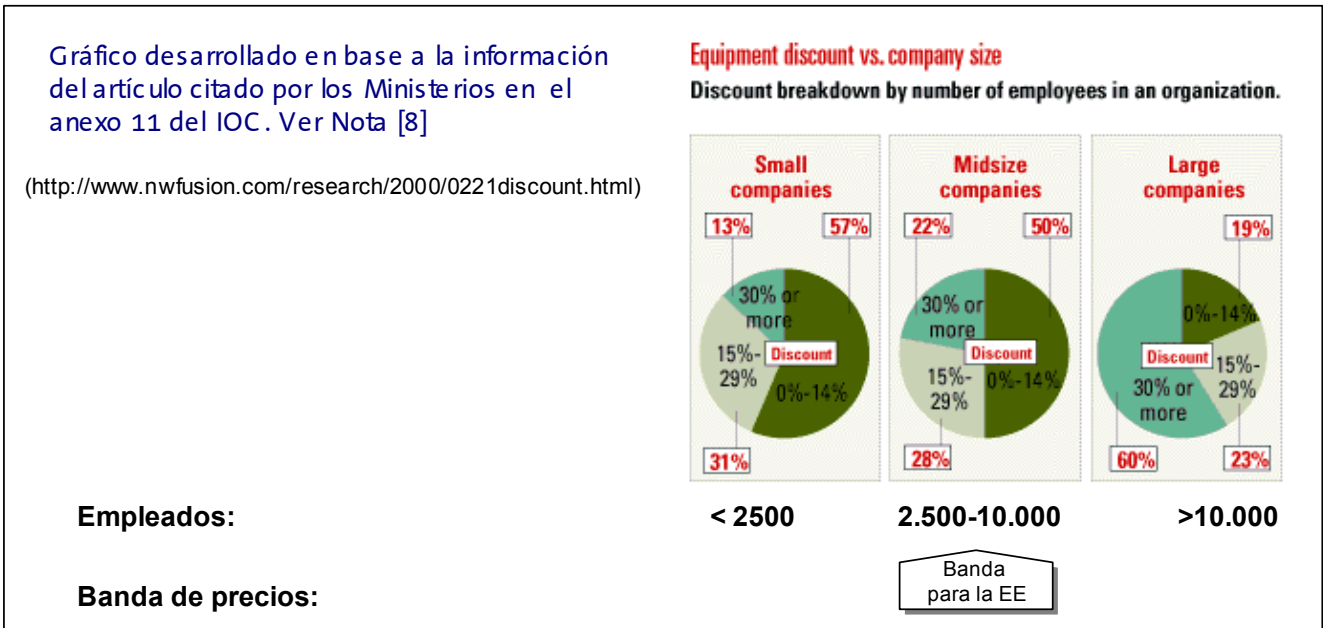
Si bien en algunos casos las cotizaciones enviadas por los distintos proveedores incorporan las palabras “precios de lista”, se debe hacer la siguiente aclaración:

- Las empresas proveedoras de hardware y software que cotizaron los distintos productos que forman parte de la infraestructura informática de la Empresa Eficiente tienen pre-definidas bandas de precios de lista diferenciadas de acuerdo al tamaño de

los clientes a los cuales cotizan sus servicios. Estos proveedores en todo momento estuvieron informados que las cotizaciones se realizaban para Telefónica CTC Chile por lo cual aplicaron los "precios de lista" específicos para la banda de precios aplicable a una empresa del tamaño de T-CTC los cuales ya incluyen un descuento sobre los precios de lista a público o que se aplican a empresas de menor tamaño.



A continuación se hace un análisis de este tema tomando como referencia el artículo citado por los ministerios en la nota [8]⁹ del Anexo 11 del IOC.



De acuerdo al artículo de *NetworkWorld Fusion* citado se puede ver que la Empresa Eficiente califica entre las empresas medianas (en el rango entre 2.500 y 10.000 Empleados).

⁹ Desmond, P., "Your Discount May Vary", NetworkWorldFusion, 21/02/2000

Dicho artículo plantea que el descuento al cual accede este tipo de empresas en el 50% de los casos, no es mayor al 14% y en un 28% de los casos, está en el rango de 15-29%.

Estos porcentajes de descuento son consistentes con las distintas bandas de precio que tienen los proveedores de acuerdo al tamaño de la empresa.

CONFIDENCIAL

Por lo tanto, los precios cotizados por Telefónica CTC que respaldan los costos del Estudio Tarifario, ya incluyen rebajas equiparables a las mencionadas por los Ministerios, ya que las cotizaciones se hacen según bandas de precios aplicables a Telefónica CTC.

- Por otra parte, en una muestra de 94 compras de software y hardware efectuadas durante el año 2003 por Telefónica CTC Chile, a través de su organización de Compras, el descuento promedio obtenido fue de 8,94%. Dicho descuento tiene implícitas todas las estacionalidades de las ofertas de los proveedores en relación a los cierres de *quarters* y años fiscales (ver Anexo N°2).
- La organización de Compras de Telefónica CTC Chile tiene funciones, alcances y procesos similares a los que realiza el Sistema de Compras Públicas de Chile, ChileCompra, la que tiene la misión de desarrollar políticas e iniciativas con el objeto de transparentar y crear valor en el mercado de las compras públicas, mediante la introducción de instrumentos tecnológicos y de gestión de excelencia. Estas funciones y alcances están documentadas en un proceso corporativo denominado SAC (Sistema Avanzado de Compras de Telefónica), cuyo modelo de operación fue asimilado desde la Volkswagen AG.
- La organización de Compras de Telefónica CTC Chile tiene en su base de datos más de 1800 proveedores. Parte importante de los proveedores considerados para la Empresa Eficiente forman parte de la base de datos de Telefónica como por ejemplo IBM, Oracle y Microsoft.
- Cabe destacar que dado el modelo de diseño y costeo definido para la infraestructura informática de la Empresa Eficiente no se utilizaron contratos pre-existentes en Telefónica CTC dado que éstos, para el caso de informática, incluían prestaciones imputables a servicios no regulados.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que en esta materia se debe aplicar el mismo criterio utilizado en los Informes de Sustentación de las empresas móviles, a fin de respetar irrestrictamente los principios de igualdad y no discriminación.

En subsidio, se solicita a la Comisión Pericial recomendar que de implementarse un descuento en los precios de las cotizaciones utilizadas por Telefónica CTC para sustentar los costos informáticos de la Empresa Eficiente, dicho descuento debe afectar únicamente a las cotizaciones a precio referencial, no pudiendo superar el 8,9% de dicho valor.

CONSULTA N° 58 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: CÁLCULO DE COSTOS DE PLANTA EXTERNA

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción N° 39 letra i) y Contraproposición N° 39.

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

Telefónica CTC entregó en su Estudio Tarifario un modelamiento de costos de planta externa que se basa en un exhaustivo trabajo de cubicación, optimización y valoración de una muestra representativa de 25 áreas de servicio. A partir de dicho trabajo, se generaron 37 patrones de costeo para abarcar las distintas características de densidad y superficie de las áreas de servicio de la Empresa Eficiente.

Por una parte, el modelo de costos de planta externa permite hacer coherentes los costos obtenidos en función de la superficie de un área de servicio para las distintas densidades, y por otra, poder contar con todos los valores necesarios para determinar el tamaño óptimo de cada área de servicio en estudio.

Telefónica CTC utilizó en el dimensionamiento de los cables matrices de su planta externa, un parámetro de holgura del 20% de las líneas en servicio. Dicho parámetro fue sustentando en el Anexo B.4 del Estudio Tarifario, acompañando documentación pertinente de especialistas en planificación de redes de telefonía, y mediante el modelamiento estocástico del comportamiento de la demanda.

El 20% de holgura es un mínimo adecuado para atender la totalidad de la demanda, y dicho porcentaje debe mantenerse en el tiempo para responder oportunamente a la forma aleatoria en que se presenta dicha demanda, tal como se informó a la autoridad¹⁰.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 39 de los Ministerios. Cálculo de costos de planta externa

“En el cálculo de los costos de planta externa, la concesionaria utiliza la cubicación de 25 áreas de servicio base existentes, seleccionadas por la propia concesionaria como “representativas” del total de la zona de concesión. Posteriormente, agrupa estas 25 áreas en cuatro grupos de similar densidad, obteniendo los promedios de cada grupo. Estos promedios representan áreas tipo para cada rango de densidad. Finalmente, realiza un proceso en el cual cada área tipo se utiliza para generar nuevas áreas representativas, las cuales corresponden a subdivisiones del área tipo o a fusiones de copias del área tipo, como se indica en la planilla “RACC.xls”.

“Se objeta este proceso ya que adolece de las siguientes debilidades:

¹⁰ Carta de Telefónica CTC N° 017/PT2004, en respuesta al ORD N° 31.185 / PRES-3 N° 29.

“...

“i) Al realizar la cubicación, se supone para la empresa eficiente una cantidad de pares en cable que es en promedio de un 39,3% superior al número de líneas en servicio, cifra que excede largamente la holgura del 20% especificada por la concesionaria.

“Debe notarse que el efecto de la modularidad de los cables (de estar incluido en este exceso) depende del modo en que estén diseñadas las matrices y la distribución. Por otra parte, la modularidad debiera formar parte de la holgura.”

Contraproposición N° 39 de los Ministerios. Cálculo de costos de planta externa

“De acuerdo a lo señalado en la objeción precedente y a la serie de contraproposiciones señaladas en el presente capítulo de inversiones técnicas, los Ministerios contraproponen utilizar los siguientes costos unitarios, resultante de la implementación de los cambios contrapropuestos:”

(Se da por reproducida la tabla de la página 33 del IOC)

Fundamento de la Consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial.

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean acompañados de los antecedentes que los respalden.

Telefónica CTC insiste que en su diseño de empresa eficiente utilizó parámetros de holgura propios de la planificación de redes y validados por modelos internacionales. Además, dichos parámetros conducen a un diseño eficiente en términos de atención de demanda a mínimo costo y en un horizonte de planificación de largo plazo compatible con las Bases.

A su vez, Telefónica CTC insiste en que la tabla de costos presentada en el Estudio Tarifario no contiene costos sobredimensionados, incorpora una holgura eficiente del 20% (100 pares utilizados más 20 pares vacantes, lo que es equivalente a un factor de utilización de 83% [100/120]) de las líneas en servicio, recoge consistentemente los efectos de densidad y superficie en los costos de canalización y de distribución, y se funda en una muestra de áreas que recoge su diversidad.

Si bien el problema de la holgura es complejo de resolver, por depender de muchas variables, toda la literatura internacional apunta a que el valor del 80% de utilización es reconocido como un valor mínimo a considerar para el diseño óptimo de redes de planta externa.

Es interesante mencionar que Los Ministerios en su IOC hacen mención de modelos internacionales: HAI, HCPM, BCPM pero, nada dicen respecto a los parámetros que utilizan dichos modelos para determinar los costos de inversión técnica. Tales modelos

proporcionan riquísima información que los Ministerios en varias de las objeciones presentadas no utilizan, a pesar de usarlos como fuentes. A modo de ejemplo, presentamos los rangos de valores de holgura que utiliza el modelo HAI (el que se adjunta como anexo N°1 de esta consulta):

Factor de utilización de la Planta Externa ¹¹
(Factor de Carga)

Factor de Carga del Cable	
Densidad L/Km2	Factor
0 - 2	0,65
2 - 40	0,75
40 - 80	0,8
80 - 250	0,8
250 - 330	0,8
330 - 1000	0,8
1000 - 2000	0,8
2000 - 4000	0,8
4000 +	0,8

De esta tabla se desprende que el factor de utilización usado por Telefónica CTC es mayor a la propuesta en el modelo HAI, 0,83 (100/120) vs. 0,80 (100/125). Lo anterior implica que la holgura utilizada por Telefónica CTC (20%) es menor que la recomendada por el modelo HAI (25%).

Tal como se informó en el apéndice B.4.5 del Estudio Tarifario (que se adjunta en anexo N°2 de esta consulta), se desarrollaron simulaciones para distintos factores de ocupación de la planta externa, con los siguientes parámetros de entrada:

- Horizonte de tiempo = un año
- Área de servicio corresponde a un promedio de la empresa en estudio.
- Altas y bajas análogas al plan de líneas de la empresa.

Los resultados de dichas simulaciones mostraron que una red flexible con un 20% de holgura, medida sobre los pares utilizados, permite atender en forma eficiente y oportuna la demanda.

Los Ministerios erróneamente se refieren a la holgura con el adjetivo de exceso, debiendo tener en cuenta que sin este porcentaje de holgura es imposible atender la totalidad de la demanda, ya que debe considerarse que las altas y bajas se presentan en forma aleatoria, tanto en su distribución en el tiempo, como en su dispersión geográfica, lo cual impide que la holgura y las altas calcen completamente.

¹¹ El factor de utilización de la Planta Externa se calcula como el cociente entre las líneas en servicio y las mismas líneas más la holgura

Los Ministerios calculan en forma incorrecta la holgura efectiva y necesaria para atender la demanda de la Empresa Eficiente. El porcentaje calculado por los Ministerios, de un 39,3%, es erróneo, ya que este valor lo obtuvieron al dividir el total de pares terminados en MDF por las líneas en servicio, sin considerar que para obtener la holgura efectiva es necesario restar de los pares terminados en MDF los correspondientes a la reserva técnica de pares, los pares malos y los pares sin distribuir.

Ahora bien, si se excluyen los pares mencionados del cálculo realizado por los Ministerios, se llega a una holgura de 20%, que es la holgura efectiva disponible para operar la planta externa y permitir la atención de la totalidad de la demanda estimada para el período en estudio.

En efecto, al desarrollar la ingeniería de planta externa se observa que la totalidad de los pares terminados en MDF está conformada de la siguiente manera:

Total de pares terminados en MDF	Pares correspondientes a las líneas en servicio	Disponibles para uso comercial
	Pares correspondiente a la holgura comercial (20% líneas en servicio)	
	Pares malos originados en defectos constructivos y de operación	No disponibles para uso comercial
	Pares de reserva técnica para asegurar la continuidad del servicio en caso de fallas, debiendo disponer de al menos un par vacante por caja terminal.	
	Pares sin distribuir originados en la modularidad de los cables (en un MDF para mil pares no puedo terminar un cable de 1200 pares).	

Por tanto, de acuerdo a lo señalado precedentemente, en el cálculo de la holgura del 20% no corresponde considerar la totalidad de los pares terminados en MDF, dado que una parte de estos pares no está disponible para fines comerciales por razones de defectos de construcción; operación y mantenimiento y de modularidad.

Una vez más, se advierte que la objeción y contraproposición de los Ministerios sólo revela un afán de reducir artificial y sistemáticamente los costos de la Empresa Eficiente, con la consecuente rebaja de tarifas, ya que inequívocamente la forma empleada por los Ministerios para calcular la holgura hace caso omiso de los criterios básicos de la planificación de redes de planta externa, lo que denota su persistente interés de bajar costos indispensables de la Empresa Eficiente de manera injustificada.

RECOMENDACIÓN SOLICITADA:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe utilizar la holgura de 20% considerada por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

CONSULTA N° 59 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: COSTOS MENORES DE PLANTA EXTERNA; COSTOS DE REPOSICIÓN DE ACTIVOS POR DAÑOS; Y COSTOS POR MODIFICACIONES VIALES

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 40

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

En su Estudio Tarifario, Telefónica CTC consideró en el Modelo de Inversión Técnica, inversiones en Menores de Planta Externa, en Reposición de Activos por Daños y en Modificaciones Viales, que corresponden a proyectos que necesariamente deben ser considerados dentro de las inversiones para habilitar nuevas líneas en servicio y darle continuidad.

Para la determinación de los costos de Menores de Planta Externa, costos de Reposición de Activos por Daños, y costos por Modificaciones Viales, Telefónica CTC se basó en el total de la inversión realizada en los años 2001, 2002 y en el primer semestre de 2003, para cada una de estas partidas.

Para la determinación del costo por línea de estos tres tipos de inversión Telefónica CTC consideró en su Estudio Tarifario lo siguiente: Para Menores de Planta Externa se utilizó el total de la inversión de cada uno de los años dividido por el incremento neto del parque ocurrido dentro del mismo; y, para la reposición de activos por daños y modificaciones viales se utilizó el total de la inversión de cada uno de los años dividido por el parque en servicio total de cada año.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 40. Costos Menores de Planta Externa; Costos de Reposición de Activos por Daños; y Costos por Modificaciones Viales

“La concesionaria no presenta justificación de los “Costos Menores de Planta Externa”, como tampoco hay justificación de los valores de los “Costos de Reposición de Activos por Daños” y “Costos por Modificaciones Viales”. Estos costos son calculados aparentemente para un número pequeño de líneas de crecimiento durante los años 2001 a 2003, pero luego son aplicados por la concesionaria sobre todo el crecimiento de líneas en servicio de planta externa correspondientes a cada año del horizonte de tarificación, que es un orden de magnitud mayor que el número de líneas utilizado para el cálculo. Se objeta la falta de documentación clara para respaldar los valores utilizados y para entender la utilización de los costos indicados anteriormente, así como las bases de cálculo y/o aplicación. La falta de fundamentación de su utilización no permite establecer que tales costos respondan al diseño de red de una empresa eficiente ni que sean indispensables para proveer los servicios afectos a fijación tarifaria. Así, al no haber indicado las fuentes para la determinación de dichos costos ni haber adjuntado

información de sustento respecto de ellos, la concesionaria no se ha ajustado a lo dispuesto por las Bases, en su Capítulo V, numerales 4 y 5. Se objetan la incorporación de estos costos y su aplicación por no estar debidamente justificados ni fundamentados.”

Contraproposición N° 40. Costos Menores de Planta Externa; Costos de Reposición de Activos por Daños; y Costos por Modificaciones Viales

“Si los costos menores corresponden a aquellos costos en los cuales hay que incurrir para habilitar nuevas líneas en servicio (adicional al costo de construcción en sí), se contrapropone utilizar, para cada ítem (cables, canalización, etc.) un costo por línea equivalente al 10% del costo en el cual se incurre en el caso de la construcción de líneas nuevas, puesto que los materiales y mano de obra menores no debieran corresponder al costo de la línea completa, sino solamente a parte de ella. Para cada uno de los conceptos

“costos de reposición de activos por daños” y “costos de modificaciones viales”, se contrapropone aplicar igualmente un porcentaje del 10% del costo de instalación por línea (puesto que nunca debe repararse la línea completa), considerando los ítems canalización, cables y distribución, aplicado sobre un porcentaje de 1% de las líneas en servicio en cada año.”

Fundamento de la Consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean fundados, y acompañados de los antecedentes que los respalden.

En la especie, resulta fácil apreciar que la objeción de los Ministerios se limita a imputar que la proposición de Telefónica CTC no cumpliría a su vez con la exigencia de ser fundada, lo que evidentemente no exime a la autoridad de efectuar su propia fundamentación debidamente acompañada de antecedentes, estudios u opinión documentada que los justifiquen

Ahora bien, Telefónica insiste en la necesidad de considerar la inversión en Menores de Planta Externa, Reposición de Activos por Daños y Modificaciones Viales, tal como lo indicó en su Estudio Tarifario, debido a que dichos costos son indispensables para que la Empresa Eficiente pueda habilitar nuevas líneas en servicio y darle continuidad.

Este tipo de inversiones se caracterizan por lo siguiente:

Menores de Planta Externa

La inversión en proyectos Menores de Planta Externa, corresponde a trabajos focalizados en la Red de distribución, que permiten utilizar en forma eficiente la vacancia y el equipamiento de la red primaria. La movilidad de los clientes en el área de distribución imponen este tipo de proyectos para proveer las facilidades de planta externa a los nuevos clientes.

Se debe tener presente que la Empresa Eficiente no conoce de antemano la ubicación exacta de la demanda en el período de expansión, sino que se limita tan solo a estimar el volumen de líneas que se demandarán en un área específica.

A consecuencia de lo anterior y del dinamismo de la demanda de líneas (altas y bajas) se hace necesario considerar en la Empresa Eficiente este tipo de inversiones, ya que permite aproximar la planta externa de distribución a los nuevos clientes, aprovechando la capacidad instalada de la red. Ejemplos típicos de estos proyectos son: el cableado a nuevos edificios y/o condominios, ampliación de cajas terminales, aparición de nuevos polos de desarrollo, etc.

Reposición de activos por daños

En caso de interrupción del servicio, la Empresa Eficiente, como concesionaria de servicio público telefónico, tiene la obligatoriedad de reestablecerlo dentro del menor tiempo posible. Por tanto, la ocurrencia de hechos fortuitos tales como: siniestros, atentados, catástrofes naturales, imprevistos, fallas de materiales, etc., hacen indispensable prever con anticipación la inversión en reposición de activos por daños.

Generalmente esta inversión consiste en el reemplazo de unidades de planta, postes, armarios, cables, tableros, etc.

Modificaciones Viales

Como consecuencia de remodelaciones y ensanchamientos de calles y otros, efectuadas por los diferentes municipios y/o solicitadas por el Ministerio de Obras Públicas, estas modificaciones viales obligan a la Empresa Eficiente a realizar trabajos para mover y modificar sus redes en esos ejes.

Como se puede deducir de los párrafos precedentes, para cualquier empresa de telecomunicaciones este tipo de inversiones constituyen costos indispensables, y deben ser consideradas en el diseño de la red de la Empresa Eficiente.

El cuadro siguiente, acompañado por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario, da cuenta de los costos incurridos en este tipo de inversiones.

Líneas de Instalación	AÑO			TOTAL
	2001	2002	2003(*)	
	28.975	15.678	11.670	56.323
Altas	330.619	340.419	143.433	814.471
Rep. Activos por daños				
Inv. Total Directa K\$	2.767.000	3.675.881	1.409.495	7.852.376
Costo/Ls (\$/Ls)	1.016	1.368	555	1.140
Modificaciones Viales				
Inv. Total Directa K\$	2.219.573	824.325	317.518	3.361.416
Costo/Ls (\$/Ls)	815	307	125	488
Menores de P. Externa				
Inv. Total Directa K\$	1.200.869	1.004.456	976.978	3.182.303
Costo/Ls (\$/Ls)	41.445	64.068	83.717	56.501
COSTO TOTAL/Ls (\$/Ls)	43.276	65.743	84.398	58.128

Factores Descomposición costos		
Canalización	Cables	Ferretería
0,02	0,88	0,1
22,8	1002,8	114,0
0,66	0,31	0,03
322	151	15
0,57	0,35	0,08
32205,5	19775,3	4520,1
32.550	20.929	4.649

(*) Inversiones asociadas a Pex y líneas al 30 de Julio 2003

costo total / línea	Descomposición costos		
	Canalización	Cables	Ferretería
58.128	32.550	20.929	4.649

Parque en servicio	2.723.310	2.686.695	2.538.084
	1	1	0,58333333
Parque en servicio promedio periodo	2.667.311		

Para mayor claridad de la Comisión Pericial, se adjunta en anexo N°1 de esta consulta un detalle con la información de todos los proyectos (menores y modificaciones viales), para cada uno de los años indicados en la tabla anterior. Adicionalmente se agrega un detalle de las inversiones de Reposición de activos por daños para cada año.

Por otra parte, la contraproposición de los Ministerios dista mucho de la inversión que debe enfrentar la Empresa Eficiente en este tipo de proyectos. En efecto, se deduce un costo aproximado de dicha contraproposición de:

- US\$ 0,35 por línea en servicio, para Modificaciones Viales
- US\$ 0,35 por línea en servicio, para Reposición de Activos por Daños
- US\$ 35 por línea instalada, para Menores de Planta Externa

En cambio, la propuesta de Telefónica CTC en su Estudio Tarifario, basada en antecedentes fundamentados, es la siguiente:

- US\$ 0,6 por línea en servicio, para Modificaciones Viales
- US\$ 1,6 por línea en servicio, para Reposición de Activos por Daños
- US\$ 79 por línea instalada, para Menores de Planta Externa

Es evidente que los criterios propuestos por los Ministerios subestiman los costos de estos tres conceptos. Llama nuevamente la atención la clara intencionalidad de la autoridad para rebajar costos de la Empresa Eficiente en forma sistemática y arbitraria, con la única finalidad de obtener tarifas artificialmente bajas.

A mayor abundamiento, cabe señalar que la propuesta de los Ministerios difiere sustancialmente con lo recomendado por la Comisión Pericial en el proceso tarifario anterior, la que en forma unánime acordó lo siguiente:

- Inversiones para Reposición de Activos por Daños: US\$ 51 por línea en el crecimiento experimentado por la red en el período de expansión, y US\$ 10,2 por línea en el período de los años 1 a 5 del plan de reposición.
- Inversiones de Modificaciones Viales: US\$ 10,5 por línea en el crecimiento experimentado por la red en el período de expansión para los planes de reposición y expansión.
- Inversiones en menores de Planta Externa: US\$ 32 por línea en el período de expansión de los planes de reposición y expansión.

En resumen, se puede concluir que Telefónica CTC fundamentó los valores propuestos en el Estudio Tarifario, mientras que los valores contrapropuestos por los Ministerios, además de no tener respaldo ni fundamento, no responden a valores representativos de la situación que enfrenta una Empresa Eficiente. En efecto, la autoridad en su contraproposición no menciona ni reconoce la fuente de sustento de los valores utilizados.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se deben restituir los costos asociados a las inversiones en “Menores de Planta Externa”, “Reparación de activos por Daños” y “Modificaciones Viales”, en las condiciones propuestas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

CONSULTA N° 60 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: MAQUETAS Y EDIFICIOS

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 67.

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

Telefónica CTC consideró en su modelo de Inversión Técnica la inversión en maquetas, que se refiere al equipamiento de transmisión, conmutación y planta externa necesario para la capacitación y entrenamiento del personal técnico (US\$ 10,03 millones), y la inversión en Edificios Técnicos Administrativos para la realización de actividades técnicas: Supervisión y Operación de Redes; Reparación de Tarjetas; Entrenamiento; Prueba y Provisión; Despacho y Mantenimiento (US\$ 49,60 millones); y en Terrenos para albergar los Edificios Técnicos Administrativos (US\$ 5,74 millones), inversiones que en total ascienden a US\$ 65,37 millones.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 67. Maquetas y edificios

“La concesionaria considera un costo de US\$ 65,37 millones (inversión año 0) las maquetas y edificios necesarios para contenerlos. Los Ministerios objetan este valor por considerarlo injustificado y exageradamente alto.

“Por otra parte, la concesionaria calcula en miles de pesos moneda nacional el costo total de las maquetas y edificios necesarios. Para reflejar el mismo costo en miles de dólares, multiplica por 1.000 y divide por el valor del dólar, lo cual es un error.”

Contraproposición N° 67. Maquetas y edificios

“Se contrapropone no incluir este concepto, por considerarse incluido en el costo de compra de los equipos principales. Además, en práctica estos instrumentos son prestados o donados por los propios proveedores motivados por el interés de establecen relaciones y alianzas tecnológicas futuras con el operador telefónico.”

Fundamento de la Consulta de la concesionaria a la Comisión Pericial

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple con la ineludible exigencia legal de que sus planteamientos sean fundados y acompañados de los antecedentes que los respalden.

En la especie, resulta particularmente fácil apreciar que la objeción de los Ministerios consiste en meras aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como sostener que el valor propuesto por Telefónica CTC es *“injustificado y exageradamente alto”*, sin

que estudio o antecedente alguno se acompañe por los Ministerios en respaldo de tal apreciación.

Además, los Ministerios fundan la exclusión de los costos de maquetas aduciendo que “*estos instrumentos son prestados o donados por las propios proveedores motivados por el interés de establecen relaciones y alianzas tecnológicas futuras con el operador telefónico*”, lo que no corresponde a la realidad, como lo han hecho presente los propios proveedores¹², quienes señalan que las ofertas realizadas por sus equipos no consideran “obsequio” de maquetas.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que las Maquetas son inversiones comunes en la mayoría de las empresas del tamaño de la Empresa Eficiente, requeridas para realizar la capacitación práctica de sus expertos. En particular, en la propuesta de Telefónica CTC, la inversión en Maquetas representa sólo el 0,5% de la inversión técnica de reposición.

La necesidad de inversión en Edificios Técnicos Administrativos se encuentra respaldada en el Anexo B.4 Modelo de Red para la Empresa Eficiente, páginas 81 a 86 (el cual se adjunto como Anexo N°1 de esta consulta), y responde a la construcción de infraestructura para la realización de actividades técnicas como: Supervisión y Operación de Redes; Reparación de Tarjetas; Entrenamiento; Prueba y Provisión; Despacho y Mantenimiento y no, como objetan los Ministerios sólo para albergar maquetas, por lo que la eliminación de esta inversión no corresponde ya que se utilizan para la operación normal de la Empresa Eficiente en las tareas descritas.

Los Ministerios objetan la inversión en maquetas aduciendo que “*estos instrumentos son prestados o donados por las propios proveedores motivados por el interés de establecen relaciones y alianzas tecnológicas futuras con el operador telefónico*”, lo que no corresponde a la realidad, como lo han informado los propios proveedores en cartas que se adjuntan (Anexo N°2 de esta consulta), donde informan que las ofertas realizadas por sus equipos no consideran el obsequio de maquetas. Dado lo anterior se debe considerar la inversión en maquetas propuesta por la concesionaria.

Por otra parte, en lo que se refiere a los Edificios Técnicos Administrativos y sus respectivos terrenos, los Ministerios excluyen erróneamente los costo de construcción y de terreno, argumentando que estos edificios albergan sólo maquetas. Cabe señalar que lo anterior no es efectivo, dado que, tal como se fundamenta en el Estudio Tarifario de Telefónica CTC, anexo B.4 (pág. 81 a 86), la necesidad de contar con tales edificios se encuentra respaldada y responde a la construcción de infraestructura para la realización de actividades técnicas: Supervisión y Operación de Redes; Reparación de Tarjetas; Entrenamiento; Prueba y Provisión; Despacho y Mantenimiento y no sólo para albergar maquetas.

¹² Ver carta adjunta en anexo 2 de esta consulta

La exclusión de estos costos por parte de los Ministerios, sin fundamentación alguna, deja de manifiesto la intención sistemática de rebajar costos indispensables a la Empresa Eficiente, con la única finalidad de obtener tarifas artificialmente bajas.

Por otro lado los Ministerios dan cuenta de un error en el cálculo de la inversión, que afecta el cálculo de las maquetas de planta externa, lo que no es correcto dado que el costo de éstas tiene montos en pesos y otros en dólares y se han hecho las conversiones correctas de pesos a dólar cuando corresponde. A continuación se presentan los montos aludidos por los Ministerios, en los que se ve que el Subtotal 1 está en pesos y el subtotal 2 está expresado en dólares y es llevado a pesos multiplicando por \$712,38, para su posterior suma en el total general que está expresado en pesos y en una celda contigua este monto es llevado a dólares dividiendo por \$712,38.

Subtotal 1 \$	134.239.538	134.239.538
subtotal 2 US \$	251.424	178.511.040
total general \$	312.750.578	US\$ 439.022

Finalmente, en lo referente al error aludido en la objeción, basta sólo constatar los cálculos para concluir que lo señalado por Telefónica CTC es correcto.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe restituir la inversión en maquetas y edificios consideradas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

CONSULTA N° 61 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: TARIFAS DEL SERVICIO PAR DE COBRE

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 303

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

En el punto 2 del Anexo C.3 del Estudio Tarifario de Telefónica CTC se explica la metodología usada para determinar la demanda y los costos del servicio, las que se transcriben a continuación:

“c. Demanda del Servicio

“El servicio par de cobre es utilizado por los operadores para ofrecer principalmente dos servicios:

- “Servicio Telefónico Básico
- “Servicio ADSL

“La demanda total del servicio par de cobre se obtiene sumando las demandas de pares de cobre por cada uno de los dos servicios antes mencionados.

“d. Costos del Servicio

“En este servicio se consideran todos los elementos relacionados con la infraestructura de planta externa (canalizaciones, postaciones, cables, etc.), y se agregan todos aquellos elementos requeridos para la activación y posterior mantención del par de cobre, es decir, las remuneraciones del personal, los sistemas informáticos, inversiones administrativas y materiales requeridos.”

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 303 de los Ministerios. Renta mensual del servicio par de cobre

“La concesionaria, para calcular la renta mensual del servicio par de cobre, determina las inversiones y costos en que habría que incurrir para satisfacer la demanda estimada por este servicio. Para ello considera las inversiones y costos unitarios obtenidos en el modelo de empresa eficiente que ofrece servicios a público.

“Al respecto cabe señalar que al separar la demanda por pares de cobre de la demanda por líneas, y evaluar las inversiones y costos según los valores unitarios, se pierden los beneficios provenientes de las economías de escala. Tal como señala la propia concesionaria, la demanda por este servicio proviene de la competencia y es utilizada en

el suministro de los mismos servicios de la concesionaria, y por ende su demanda debe ser considerada como parte de la demanda general del servicio línea telefónica.

“Asimismo, se objeta el procedimiento para determinar la demanda por servicios de par telefónico, en su componente ADSL, por cuanto las tasas de crecimiento esperadas en USA no tienen ninguna relación con las tasas que pueden esperarse en Chile, mercados que difieren en ingreso, penetración, y otros elementos fundamentales. En consecuencia es más robusto suponer un comportamiento conjunto de esta demanda con la de líneas.

“Asimismo, se objetan los costos considerados, por cuanto exceden a aquellos atribuibles al servicio, que no requiere de comercialización, ni costos administrativos asociados a dicha comercialización, todos los cuales corren por cuenta del tercero que suministrará el servicio a público.

“Por lo anteriormente expuesto, se objeta el procedimiento empleado por la concesionaria para determinar la renta mensual del servicio par de cobre.”

Contraproposición N° 303. Renta mensual del servicio par de cobre

“A partir de la demanda de líneas se determina el costo asociado al suministro del par, excluyendo los ítems de acuerdo al criterio señalado en la objeción. En la modalidad de servicio sin comunicaciones de voz se considera sólo la remuneración de los costos de planta externa y demás costos no comerciales asociados a ésta.”

Fundamentos de la Consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean fundados y acompañados de los antecedentes que los respalden.

En la especie, resulta fácil apreciar que la objeción de los Ministerios consiste en meras aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, como sostener que los costos exceden a aquellos atribuibles al servicio, sin que estudio o antecedente alguno se acompañe por los Ministerios en respaldo de tal apreciación.

El modelo de inversión técnica de la Empresa Eficiente utilizado por Telefónica CTC considera para el cálculo de los costos de red la atención de la demanda conjunta de los servicios telefónico y par de cobre, cumpliendo estrictamente lo estipulado en las Bases Técnico-Económicas respecto en cuanto que el servicio par de cobre se presta como una unidad especializada de la Empresa Eficiente.

Es así como, de los costos de red de planta externa determinados con el modelo mencionado, el modelo de costeo del servicio par de cobre toma un porcentaje correspondiente al cociente entre la demanda de pares de cobre y el total de pares (para líneas telefónicas y pares de cobre) de la Empresa Eficiente.

De esta manera, la propuesta de Telefónica CTC captura plenamente las economías de escala presentes en el diseño de la Empresa Eficiente, contrariamente a lo expresado por los Ministerios, que señalan que *“al separar la demanda de pares de cobre de la demanda de líneas, ... se pierden los beneficios provenientes de las economías de escala”*.

Con respecto a la objeción ministerial en relación a que los costos considerados exceden a aquellos atribuibles al servicio, ya que éste no requiere de comercialización ni de costos administrativos asociados a dicha comercialización, cabe señalar que la exclusión de éstos importa concluir que el modelo contrapropuesto no comprendería todos los costos atribuibles e indispensables para la prestación del servicio.

En efecto, dicho modelo no consideraría los costos de comercialización propios y exclusivos de este servicio, los que corresponden mayoritariamente a costos de sistemas informáticos especializados, como son los sistemas necesarios para la facturación del servicio a los operadores contratantes, ni los costos administrativos asociados a la atención de estos operadores. Tampoco incluiría la parte del costo de los sistemas de gestión y administración atribuible a este servicio, que permiten llevar la cuenta corriente del servicio contratado por el operador, ni la parte atribuible del costo de las plataformas de atención de reclamos especializada para atender a operadores con sus actividades y recursos asociados.

La contrapropuesta de los Ministerios al no considerar los costos antes indicados, infringe la Ley y las Bases Técnico-Económicas, ya que omite, sin fundamento, costos indispensables para la prestación del servicio, los que fueron rigurosamente detallados y justificados en la propuesta de Telefónica CTC.

Por otro lado, el Informe de Objeciones y Contraproposiciones de los Ministerios redefine el servicio par de cobre, creando dos variantes. Una de ellas, llamada “con comunicaciones telefónicas de voz”, la que considera el suministro de servicios de voz por parte del tercero, mientras que la otra, llamada “sin comunicaciones telefónicas de voz”, excluye el suministro de servicios de voz por parte del tercero.

A este respecto, cabe que destacar que resulta técnicamente inviable diferenciar las líneas en las que el tercero suministra el servicio de telefonía, de aquellas en las que el tercero no suministra el servicio de telefonía. En efecto, ni el tipo de equipos que el tercero co-localice en dependencias de Telefónica CTC, ni las características del par sobre el cual el tercero presta servicios, permiten a Telefónica CTC determinar si el tercero ocupa el par de cobre para suministrar o no servicios de telefonía. La diferenciación sólo se puede hacer examinando periódicamente las dependencias del abonado para buscar equipos de telefonía de la tercera empresa o interviniendo periódicamente cada par de cobre usando equipos especializados (por ejemplo, equipos analizadores de protocolos, que son de alto costo, y su costo no está considerado en el Estudio Tarifario) para observar el tráfico que pasa por el par de cobre en busca de eventuales conversaciones telefónicas, lo que en todo caso es inviable en la práctica y no asegura que estas medidas sean objetivas frente a eventuales discrepancias. Está de

más decir que ambas posibilidades son absurdamente caras y que, en todo caso, el tercero no estaría dispuesto a permitir las, ya que afectarían a su cliente.

La experiencia práctica demuestra que, aún si se pudiera implementar un método para identificar los pares sobre los que el tercero provee el servicio telefónico, se traduciría invariablemente en impugnaciones de cobros y negación del uso del servicio “con voz” por parte del operador. En definitiva, las dificultades prácticas analizadas anteriormente se traducirán en que el servicio “con voz” no será contratado por ningún operador, ya que le basta pagar la tarifa más baja del servicio sin voz y utilizarlo para prestar servicio telefónico, lo que provocará un déficit en el autofinanciamiento de la Empresa Eficiente si se calculan dos tarifas diferentes.

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

Consulta y recomendación solicitadas:

- Se solicita a la Comisión de Peritos recomendar que se deben restituir en el cálculo de la tarifa de este servicio los costos de administración y comercialización derivados de la relación comercial con el operador contratante, incluidos por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.
- Se solicita a la Comisión de Peritos recomendar que se debe definir un solo servicio de Par de Cobre sin diferenciar entre par con voz y par sin voz.

CONSULTA N° 62 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: ESTRUCTURA TARIFARIA DEL SERVICIO FACILIDADES PARA OTROS SERVICIOS EN LÍNEA DE UN SUSCRIPTOR DE LA CONCESIONARIA

Objeciones y Contraproposiciones comprendidas en esta consulta: objeciones y contraproposiciones N° 331

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

El servicio de “facilidades para otros servicios en línea de un suscriptor de la concesionaria” consiste en facilidades para que terceros ofrezcan y suministren otros servicios a los suscriptores de Telefónica CTC, adicionales al servicio público telefónico suministrado por Telefónica CTC. Típicamente, los servicios adicionales que se montan sobre la línea telefónica de Telefónica CTC por parte de un tercero, corresponde a ADSL para acceso a Internet, mediante equipamiento adicional que debe instalar el tercero.

Telefónica CTC propuso una única área tarifaria para la renta mensual del servicio de “facilidades para otros servicios en línea de un suscriptor de la concesionaria”, tal como se indica en la tabla siguiente:

Servicio	Prestación	Estructura Tarifaria	Unidad de Tasación	Cálculo Tarifas	Áreas Tarifarias
Facilidades para otros servicios en línea de un suscriptor de la concesionaria					
		Renta mensual	\$ / línea	30° K de la Ley	Única Nacional

El servicio ha sido costeado según la metodología del artículo 30° K de la Ley.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 331 de los Ministerios. Estructura tarifaria del servicio facilidades para otros servicios en línea de un suscriptor de la concesionaria

“Se objeta diferencia la estructura de áreas tarifarias aplicables a la renta mensual del servicio, puesto que debe seguir la estructura aplicada al Servicio Línea Telefónica, servicio del cual se derivan las componentes de costos localizados geográficamente para el servicio y que determina la estructura del mercado para los clientes de estos servicios desagregados.”

Contraproposición N° 331. Estructura tarifaria del servicio facilidades para otros servicios en línea de un suscriptor de la concesionaria

“Para la renta mensual del servicio considera la misma estructura de áreas tarifarias aplicable al Servicio de Línea Telefónica.”

Fundamentos de la Consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean fundados y acompañados de los antecedentes que los respalden.

En la especie, resulta fácil apreciar que la objeción de los Ministerios consiste en meras aseveraciones genéricas de difícil o nula comprobación, sin que estudio o antecedente alguno se acompañe por los Ministerios en respaldo de tal apreciación.

La estructura tarifaria contrapropuesta por los Ministerios, que contempla las mismas áreas tarifarias que el Servicio Línea Telefónica, no tiene ningún fundamento, puesto que no responde a una diferencia geográfica de costos.

En efecto, los costos con que se calcula la tarifa de este servicio son costos que no dependen de la zona geográfica, ya que, de acuerdo a lo estipulado en las Bases Técnico-Económicas, la tarifa se debe calcular según el artículo 30°K de la ley.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que la estructura tarifaria de este servicio debe ser la propuesta por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

CONSULTA N° 63 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: INVERSIÓN BASE DE DATOS NIVEL 103

Objeciones y Contrapositiones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 243

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

El Servicio de Información definido en el Numeral II.4.2 de las Bases Técnico-Económicas, corresponde a la asistencia de operadoras en el nivel 103, para la entrega de información sobre suscriptores del servicio telefónico local a usuarios de la concesionaria, o a usuarios de otras concesionarias de servicio público telefónico a través de numeración complementaria o de abonado.

La entrega de esta información se realiza sobre la base de un modelo operacional que permite asegurar la entrega, disponibilidad y calidad para todos los suscriptores, sin discriminación alguna.

Como se indicó, Telefónica CTC entrega la información sobre la base de un modelo operacional que requiere de una Base de Datos especializada que contiene toda la información relativa a los suscriptores, y que debe permitir la entrega del servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 243 de los ministerios : Inversión Base de Datos

“Se objeta el costo asociado a la creación de la base de datos para la entrega de información del servicio, debido a que dicha base de datos es de cargo del área comercial de la concesionaria de servicio local y es creada mediante el enrolamiento de clientes, para la correcta facturación y cobro de cuentas.”

Contraproposición N° 243 de los ministerios: Inversión Base de Datos

“Se contrapropone no considerar dicho costo en la estructura de la empresa eficiente.”

Fundamentos de la consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean acompañados de los antecedentes que los respalden.

La base de datos necesaria para el servicio de información 103 posee cualidades especiales en relación al tipo de información y de consultas que se realizan sobre ella. Es por ello que la información que proviene de la base de datos comercial que detenta la

Empresa Eficiente no es aplicable, por cuanto no está estructurada de acuerdo a la funcionalidad de este servicio.

En efecto, el servicio de información 103 requiere que la atención se realice de manera ágil y expedita, de modo que el acceso por parte del personal de atención de clientes les permita cumplir con los tiempos y niveles de atención establecidos, minimizando así los costos por el uso del servicio del call center.

Por este motivo es que debe existir como recurso básico una Base de Datos dedicada a este servicio, la cual debe contar con datos completos, homologados, estructurados, formateados y codificados, de acuerdo a los requerimientos propios y específicos de este servicio.

A modo de ejemplo, en la Base de Datos del servicio de información 103 debe existir un diccionario oficial de calles codificadas, en cambio, en la base de datos comercial, las calles son ingresadas sobre la base de información que especifica cada cliente.

A mayor abundamiento, cabe señalar que Telefónica CTC respecto de este punto, ha mantenido el criterio aplicado en el proceso tarifario anterior, en el cual se consideró la inclusión del costo de una base de datos especializada, dado que en aquella oportunidad la autoridad reconoció¹³ la necesidad que este servicio de informaciones 103 sea prestado con la ayuda de un soporte informático que es consustancial al mismo.

Dicho soporte consiste en archivos secuenciales (base de datos) asociados por clave que son únicos y exclusivos de este servicio y que conllevan operaciones periódicas de poblamiento, actualización, mantenimiento y normalización de los registros para ser informados.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe restituir los costos de inversión y operación asociados a la Base de Datos del servicio de informaciones 103, en las condiciones propuestas por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario.

¹³ Informe de Sustentación del Decreto N° 187, página 21, numeral III.37.5

CONSULTA N° 64 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: SERVICIO CALL CENTER

Objeciones y Contrapositiones comprendidas en esta consulta: Objeción y Contraproposición N° 246

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

El Servicio de Información definido en el Numeral II.4.2 de las Bases Técnico-Económicas, corresponde a la asistencia de operadoras en el nivel 103, para la entrega de información sobre suscriptores del servicio telefónico local a usuarios de la concesionaria, o a usuarios de otras concesionarias de servicio público telefónico a través de numeración complementaria o de abonado.

La entrega de esta información se realiza sobre la base de un modelo operacional que permite asegurar la entrega, disponibilidad y calidad para todos los suscriptores, sin discriminación alguna.

En el Estudio Tarifario de la empresa eficiente, se consideró un esquema mixto para la prestación de este servicio. Esto significa que hay funciones que realiza directamente una Unidad Especializada de la Empresa Eficiente y otras que son contratadas externamente, entre las cuales se cuenta el servicio de Call Center y los servicios de Mantenimiento y Actualización de registros de la Base de Datos que se utiliza en la prestación del servicio.

Dada la importancia de asegurar la continuidad del servicio y la necesaria independencia de los proveedores de servicios de call center, se definió que la Empresa Eficiente opere con 3 Call Center.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 246 de los Ministerios: Servicio de Call Center

“Se objeta la externalización del servicio con 3 empresas de call center, por los siguientes motivos:

- *“Pérdida del poder de negociación de la empresa modelo, al dividir la cantidad de minutos o llamadas a externalizar*
- *“La concesionaria presenta un modelo de contratación de 3 empresas externas, con el fin de asegurar la continuidad del servicio y no perder capacidad de negociación, no obstante esto no se condice con la distribución de llamadas atendidas por las distintas empresas, pues en el modelo propuesto por la empresa determina una concentración de clientes en un call center, al considerar que el 85% de los clientes serán externalizados a la empresa Atento.*

“Además, este modelo de externalización no es congruente con el criterio utilizado para el modelamiento de los servicios 104, 107, 10Y, pues estos son externalizados con solo una empresa de servicio de call center.”

Contraproposición N° 246 de los Ministerios: Servicio de Call Center

“Se contrapropone externalizar el servicio con una sola empresa, dado que al concentrar la cantidad de llamadas, la empresa eficiente aumenta su poder de negociación y puede contratar servicios más baratos.”

Fundamentos de la consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean acompañados de los antecedentes que los respalden.

El servicio de informaciones 103 es un servicio que se diferencia de la demás plataformas de atención de clientes, debido al grado de especialización de los teleoperadores y el conocimiento que estos deben tener de los sistemas comerciales de atención y del servicio telefónico básico.

Las consideraciones que ha tenido Telefónica CTC para la conformación de este servicio en su Estudio Tarifario son las siguientes:

- Poder de negociación con proveedores: Tener un solo proveedor tiene el riesgo de generar una dependencia de la Empresa Eficiente de un único proveedor, dependencia que puede afectar la continuidad y/o la calidad del servicio y las condiciones de precio susceptibles de negociar. Por ello, se propone más de un proveedor.
- Bajos Costos: Tener más de un proveedor, no se contrapone con la obtención de buenas tarifas o pérdida de negociación de precios al distribuir los tráficos, es más, es un mecanismo que permite tener alternativas permanentes de evaluación de la relación precio-calidad. Es por esta razón en particular, que se asigna el 85% de tráfico a un proveedor, que además en el Estudio Tarifario es el mismo que maneja la plataforma de atención, con lo cual se resguarda la negociación de precios.
- Ubicación de la plataformas: La consideración de ubicación de los proveedores en distintas regiones obedece a asegurar la continuidad del servicio y precaver hechos fortuitos o de fuerza mayor.

En virtud de señalado precedentemente, Telefónica CTC, considera que es razonable y justificado no tener un sólo proveedor de plataformas para la prestación del servicio.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe restituir la propuesta de Telefónica CTC de contar con tres proveedores de call center para el servicio de informaciones 103.

CONSULTA N° 65 A LA COMISIÓN PERICIAL

TEMA: PRESTACIONES ASOCIADAS AL SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO **Objeciones y Contrapositiones comprendidas en esta consulta: Objeción y** **Contraproposición N° 257**

PLANTEAMIENTO DE TELEFÓNICA CTC EN SU ESTUDIO TARIFARIO

De acuerdo a lo establecido en el artículo 30°K de la ley, Telefónica CTC determinó sobre la base de sus costos las tarifas que corresponde aplicar por cada una de las prestaciones asociadas al servicio telefónico local, para lo cual consideró las actividades que se ejecutan en el desarrollo de cada una de ellas, y determinó los recursos involucrados en la ejecución de tales actividades.

La estructura tarifaria asociada a cada prestación se definió teniendo en cuenta la naturaleza de los costos involucrados. Así, tratándose de actividades y recursos que se requieren por una sola vez, se aplica un cobro por concepto de Cargo de habilitación, en tanto que tratándose de actividades y recursos recurrentes en el tiempo, se aplica un cobro por concepto de Renta Mensual.

Al respecto los Ministerios formularon la siguiente Objeción y Contraproposición:

Objeción N° 257 de los Ministerios. Prestaciones asociadas al Servicio Público Telefónico

“Se objeta el factor de cobrabilidad utilizado por la concesionaria para estimar la demanda de estos servicios, cuya inclusión realizada por la concesionaria se fundamenta en que:

“... para la estimación de la demanda de cada una de estas prestaciones, se consideró el impacto que ha tenido en las zonas en competencia el hecho que los competidores en muchos casos ofrecen gratuitamente estos servicios de modo que la Empresa Eficiente que está sujeta a la condición de autofinanciamiento no puede suponer que va a poder cobrar todas las prestaciones que el mercado demanda.

“Este efecto comercial provocado por la competencia ha sido incorporado al modelo que estima la demanda total por estas prestaciones, en base a información histórica del período abril 2002-junio 2003. Sobre esta base histórica se obtuvo el Factor de Cobrabilidad como el cociente entre el total de servicios facturados y el total de servicios habilitados”

“La empresa eficiente, en su calidad de tal, realiza la facturación de todos los servicios habilitados, y no sólo una parte de ellos, por motivo ninguno.”

Contraproposición N° 257 de los Ministerios. Prestaciones asociadas al Servicio Público Telefónico

“Se contrapropone un factor de cobrabilidad de 100%, es decir, la empresa eficiente factura el 100% de los servicios habilitados.”

Fundamentos de la consulta de Telefónica CTC a la Comisión Pericial:

Una vez más, cabe hacer presente que la objeción formulada por la autoridad no cumple ni mínimamente con la ineludible exigencia normativa de que sus planteamientos sean fundados y acompañados de los antecedentes que los respalden.

En la especie, resulta fácil apreciar que la objeción de los Ministerios lisa y llanamente no la fundamentan de manera alguna, ni se acompaña de antecedente, estudio u opinión documentada alguna que la justifique.

Telefónica CTC consideró, para la estimación de la demanda de las prestaciones asociadas al servicio local, un Factor de Cobrabilidad menor o igual a 100% dependiendo de la prestación de que se trate, a fin de reflejar que no todas las prestaciones efectivamente otorgadas son cobradas. Este factor refleja el impacto que ha tenido la competencia, que en muchos casos ofrece gratuitamente estos servicios como gancho de contratación.

De este modo, la Empresa Eficiente, que como los propios Ministerios lo reconocen enfrenta competencia, se ve impedida por las acciones de sus competidores de efectuar el cobro de una determinada prestación, bajo el riesgo de enfrentar la posible pérdida del cliente. Un ejemplo clásico de esta situación se da con la prestación denominada Traslado de Línea, donde el cliente que requiere trasladar su línea de domicilio se opone al pago de esta tarifa producto que la competencia le ofrece líneas gratis, sin Cargo de Conexión para él.

Una situación similar a la mencionada anteriormente ocurre con la prestación denominada Conexión Telefónica. Es una práctica generalizada y de amplia difusión, que los competidores den gratuitamente este servicio. Debido a ello, Telefónica CTC debió en un momento adoptar también la decisión comercial de dar gratuitamente este servicio, pero sólo en los casos en que se tratara de clientes que ya contaban con una línea y solicitaban líneas adicionales (clientes de segundas líneas).

Se debe tener presente que los competidores de la empresa eficiente al contar con un marco regulatorio que les otorga libertad tarifaria; posibilidad de elegir focalizadamente sus zonas de servicio, y por ende sus clientes; empaquetar servicios, etc., pueden recuperar los “regalos y descuentos” vía distintas fórmulas comerciales, como por ejemplo, mayores tarifas en servicios de valor agregado, concentración en clientes de alto consumo, etc.

Cabe señalar que la implantación de dicha práctica comercial, forzada por las condiciones competitivas, fue reconocida y avalada por la propia Subsecretaría de Telecomunicaciones, organismo que, a través de la Resolución N° 420 del 8 de mayo de 2001 señaló, en lo pertinente, que la conexión gratuita de una segunda línea telefónica no constituye infracción a la normativa de telecomunicaciones, independientemente de la compañía con quien se tuviere contratada la primera línea.

Es por tanto, de público conocimiento, que las condiciones competitivas del mercado han ido imponiendo a la Empresa Eficiente condiciones que van en desmedro de lograr la condición de autofinanciamiento que le resguarda la Ley, al tiempo que hechos como los descritos precedentemente son un claro ejemplo de que la propia autoridad regulatoria, a través de sus resoluciones, reconoce este fenómeno de habitual ocurrencia.

Recomendación solicitada:

- Se solicita a la Comisión Pericial recomendar que se debe considerar sólo el volumen de prestaciones locales que efectivamente será cobrado por la Empresa Eficiente, de acuerdo al Factor de Cobrabilidad propuesto por Telefónica CTC en su Estudio Tarifario, para efectos de restar del servicio local los costos asociados a dichas prestaciones.