

UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR

SEDE ECUADOR

AREA DE GESTIÓN

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DERECHO Y GESTIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES

TESIS DE GRADO

EVALUACIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA
MÓVIL CELULAR EN EL ECUADOR (2000-2007)

Rodrigo Silva Tapia

2010

AUTORIZACIÓN

Al presentar esta tesis como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de magister de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizo al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta tesis dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia potencial.

Sin perjuicio de ejercer mi derecho de autor, autorizo a la universidad Andina Simón Bolívar la publicación de esta tesis, o de parte de ella, por una sola vez dentro de los treinta meses después de su aprobación.

Rodrigo Silva Tapia

Quito, Enero del 2010

UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR

SEDE ECUADOR

AREA DE GESTIÓN

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DERECHO Y GESTIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES

TESIS DE GRADO

EVALUACIÓN DEL MERCADO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA
MÓVIL CELULAR EN EL ECUADOR (2000-2007)

AUTOR

Rodrigo Silva T.

TUTOR

Eco. Carlos Huamán T.

Quito - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Al personal docente y administrativo de las universidades UASB y Externado de Colombia por su magnífica labor académica.

Una mención muy especial a la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina (ASETA), quienes hicieron posible el desarrollo del programa de maestría.

A mis amigos y compañeros de aula, con quienes hemos compartido experiencias, conocimiento y momentos inolvidables.

A la Escuela Politécnica del Ejército por haberme permitido participar en este programa de postgrado.

DEDICATORIA

A Danny, Pricila y mi nuevo hijo, quién llega para iluminar caminos de felicidad y esperanza en nuestras vidas.

RESUMEN

El desenvolvimiento del mercado de la telefonía móvil bajo el modelo económico neoliberal y el esquema monetario de dolarización aplicado a partir del año 2000 en la economía del Ecuador, sugieren un tema interesante para la investigación y el análisis académico.

La presencia de tres operadoras con cobertura nacional en el mercado de telefonía móvil ecuatoriano, CONECEL-Porta, OTECEL-Movistar y TELECSA-Alegro PCS, las dos primeras con presencia en el mercado desde 1993 y la última relativamente nueva, desde el año 2003 han mostrado distintas suertes en un escenario económico caracterizado por el régimen de libre competencia y la intención del gobierno actual por implantar nuevas políticas socioeconómicas denominadas de socialismo moderno.

Este trabajo realiza una evaluación del mercado del servicio de telefonía móvil en el Ecuador, analizando aspectos relativos con la penetración del servicio, recursos escasos, interconexión, precios, productos, cobertura y lo más importante, una estimación de la percepción de los usuarios, autoridades y empresas operadoras sobre la calidad y la satisfacción de los usuarios.

La renovación de los contratos de concesión de las principales operadoras CONECEL y OTECEL, crea el momento oportuno para que el Estado analice la situación del sector y busque nuevos y mejores instrumentos de regulación considerando una realidad inevitable, la convergencia. De allí, que al finalizar este trabajo presentaremos propuestas de orden regulatorio que permitan a las autoridades de telecomunicaciones del Ecuador actuar con eficiencia técnica y jurídica, cumpliendo y haciendo cumplir derechos y obligaciones de operadores y usuarios, privilegiando la innovación, la calidad de los servicios móviles y por supuesto la satisfacción de los usuarios.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

Marco Teórico.....	1
1.1. Economía neoliberal	1
1.1.1 Globalización y Neoliberalismo.....	3
1.2 La dolarización ecuatoriana.....	7
1.2.1 Dolarización informal	8
1.2.2 Dolarización oficial.....	9
1.3 Liberalización de los servicios de telecomunicaciones	9
1.3.1 El rol del Estado	11
1.3.2 Mercado en competencia.....	14
1.4 Economía de socialismo moderno	16
1.4.1 El socialismo democrático	16
1.4.2 El Socialismo del siglo XXI.....	16
1.4.3 El socialismo siglo XXI en el Ecuador.....	17

CAPITULO II

Sector de las Telecomunicaciones del Ecuador.....	18
2.1 Breve sinopsis en la evolución del sector.....	18
2.1.1 Liberalización del sector.....	20
2.2 Análisis crítico de la evolución del sector.....	22
2.2.1 El sector bajo un nuevo modelo económico y social.....	26
2.3 Servicios	27
2.4 Estructura del mercado	29
2.5 Servicio de Telefonía móvil	31
2.5.1 Recursos escasos	33
2.5.2 Interconexión.....	33
2.5.3 Régimen Tarifario	36
2.5.4 Servicio Universal	39
2.5.5 Tecnologías de redes y cobertura	40

CAPITULO III

Evaluación del Mercado de Telefonía Móvil.....	43
3.1 Evolución del Mercado móvil en el Ecuador	43
3.1.1 Crecimiento del sector de las Telecomunicaciones.....	44
3.1.2 Oferta del Servicio Móvil.....	46
3.1.3 Indicador de Demanda.....	49
3.1.4 Penetración del Servicio	50
3.1.5 Ingreso promedio por abonado.....	52
3.2 Evaluación bajo el criterio de los abonados	52
3.2.1 Resultados de las encuestas	53
3.3 Evaluación bajo el criterio de los operadores y las autoridades del sector.....	58
3.3.1 Criterio de los Organismos de regulación y control.....	59
3.4 Indicadores generales en algunos países de América Latina.....	61
3.4.1 Caso Chile	63
3.4.2 Caso Venezuela	63
3.5 Resumen General.....	64

CAPITULO IV

Propuesta a los Organismos de Regulación y Control.....	67
4.1 Servicios móviles.....	68
4.2 Acceso al mercado.....	71
4.3 Defensa de la competencia	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
LISTA DE FIGURAS.....	85
LISTA DE TABLAS.....	86
GLOSARIO DE ACRÓNIMOS.....	87
ANEXO A.....	88
ANEXO B	93

INTRODUCCIÓN

El proceso de modernización del Estado en el primer lustro de los años noventa apoyada en la expedición de la Ley de Modernización del Ecuador en 1993, dio lugar a propugnar el concepto de rentabilidad social, caracterizada por tratar de garantizar el acceso al mayor número de ecuatorianos a los servicios públicos básicos. Dicha ley habilitó al Estado ecuatoriano a delegar a empresas mixtas o privadas para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, utilizando mecanismos legales reconocidos por el Derecho Administrativo e implementadas por el Poder Ejecutivo del Ecuador.

La expedición de la ley Especial de Telecomunicaciones en 1992 habilitó al Estado para otorgar concesiones al sector privado para la prestación de varios servicios de telecomunicaciones, y es así como en 1993, la Superintendencia de Telecomunicaciones creada por dicha ley suscribió contratos de concesión con la compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones CONECEL S.A y la compañía OTECEL S.A., autorizándoles operar servicios de telefonía móvil celular con cobertura limitada dentro del territorio nacional ecuatoriano por un período de quince años.

Posteriormente, la Constitución Política de la República del Ecuador de 1998, facultó al Estado la explotación racional de los bienes de su dominio exclusivo de manera directa o con la participación del sector privado, en otras palabras, este precepto sirvió de base para consolidar la aplicación de la política económica neoliberal en el Ecuador iniciada ya en 1993 con el proceso de modernización del Estado.

Fue en el año 2000 luego que el Ecuador había entrado ya al régimen monetario del dólar, cuando a través de la Ley para la Transformación Económica conocida también como ley Trole, nuevamente se reforma a la Ley Especial de

Telecomunicaciones para que el Consejo Nacional de Telecomunicaciones instituya el Régimen de Libre Competencia en todos los servicios de telecomunicaciones del Ecuador. Esto favoreció para que en el año 2002, el CONATEL otorgara la concesión de Servicio Móvil Avanzado a la compañía Telecomunicaciones Móviles del Ecuador TELECSA S.A autorizándole cobertura a nivel nacional, entrando al mercado de la telefonía móvil el año 2003 como el tercer operador de este servicio en el país.

Actualmente son muy conocidas las marcas comerciales Porta, Movistar y Alegro. Las dos primeras de propiedad de las multinacionales privadas América Móvil y Telefónica, luego de aproximadamente quince años de gestión dominan más del noventa por ciento del mercado ecuatoriano.

Resulta entonces oportuno que al finalizar el primer período de concesión del servicio de telefonía móvil celular, el Estado analice la situación del sector y busque las mejores alternativas de regulación que permitan la participación de los actores en el mercado en un ambiente de competencia efectiva no solamente en los productos sino también en el uso de redes de nueva generación bajo el concepto de la convergencia.

Además, la vigencia de una nueva Constitución diseñada bajo criterios del denominado “socialismo moderno” crea la necesidad de evaluar los resultados en el mercado de telefonía móvil durante un período económico muy importante de nuestro país (2000-2007). Esta información será de mucha utilidad tanto para la sociedad ecuatoriana así como también para las autoridades del sector, quienes deberán tomar las decisiones más adecuadas en el afán de buscar el eficaz desarrollo en este importante servicio del Ecuador en los próximos años.

CAPITULO I

Marco Teórico

1.1. Economía neoliberal

El neoliberalismo es una forma de liberalismo económico que considera a la economía de mercado como el bien máspreciado. El concepto neoliberal es acuñado, como continuidad del liberalismo clásico, por algunos economistas como Friedrich Hayek y Walter Eucken quienes impresionados por las consecuencias sociales producidas en Alemania debido a la crisis económica mundial de la década de los años 1930, formularon medidas de política económica de control global de los procesos económicos¹.

El modelo de economía neoliberal tomó fuerza en los países más desarrollados en los años 1970, estrechamente asociado al nombre de Milton Friedman, para quien el Estado no debía hacerse cargo del gasto social y que las áreas como la educación, la salud y los servicios básicos deben entrar en el libre juego de la oferta y la demanda. El creía que el mismo mercado, por la vía del incremento de crecimiento, debe cerrar las brechas causadas por la desigual distribución de la riqueza².

Más tarde -en la década de los noventa- organismos internacionales tales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM) incorporaron este modelo a los países latinoamericanos.

¹ Ornelas Delgado, Jaime. *Aproximación a una visión crítica del mundo de la globalización neoliberal*. México: Red Aportes, 2006. p ii.

² Oviedo Rueda, Jorge, *Teoría del Poder y del Estado*, CAP IX, Mimeo, Quito 2003

Las políticas macroeconómicas recomendadas por teóricos e ideólogos neoliberales incluyen³:

- *Políticas monetarias restrictivas*: aumentar tasas de interés o reducir la oferta de dinero. Con ello disminuye la inflación y se reduce el riesgo de una devaluación. No obstante con ello se inhibe el crecimiento económico ya que se disminuye el flujo de exportaciones, perpetúa el nivel de deuda interna y externa denominada en monedas extranjeras.
- *Políticas fiscales restrictivas*: aumentar los impuestos sobre el consumo y reducir los impuestos sobre la producción y la renta; eliminar regímenes especiales; disminuir el gasto público.
- *Liberalización*. Tanto la liberalización para el comercio como para las inversiones se supone que incentivan tanto el crecimiento como la distribución de la riqueza, al permitir la participación más amplia de agentes en el mercado sin monopolios u oligopolios, la generación de economías de escala, el aprovechamiento de ventajas competitivas, el abaratamiento de bienes y servicios y el aumento en los niveles de consumo y el bienestar derivado del aumento de la oferta y la demanda en un contexto de “libre mercado”, con situaciones de equilibrio y utilidades marginales.
- *Privatización*. Se considera que los agentes privados tienden a ser más productivos y eficientes que los públicos y que el Estado debe adelgazarse para ser más eficiente y permitir que el sector privado sea el encargado de la generación de riqueza.

³ Müller-Armack, Alfred; *Economía dirigida y economía de mercado*. p 226 (1963)

- *Desregulación.* Se considera que demasiadas reglas y leyes inhiben la actividad económica y que su reducción a un mínimo necesario propician un mayor dinamismo de los agentes económicos.

1.1.1 Globalización y Neoliberalismo

La globalización⁴, concepto que hace referencia a un proceso económico, social, político y cultural, como concepto abstracto expresa la nueva modalidad de la expansión del capitalismo a partir del último cuarto del siglo XX.

Cuando el Estado perdió eficacia para cumplir con los fines de acumulación del capital, el libre mercado se convirtió en la propuesta política del capital financiero transnacional con miras a sostener y, sobre todo, apresurar el proceso de globalización y mejorar las condiciones de la reproducción del capital.

En otras palabras, la globalización es un fenómeno histórico, marcado por la desaparición del llamado socialismo real, vinculado a un proyecto político diseñado e impulsado por una clase social hegemónica propietaria del capital y que, entre otras cosas, implica el desplazamiento del Estado de la actividad económica. En consecuencia, se impone una modalidad capitalista sustentada en el libre mercado, lo que, simultáneamente, implica cambios culturales y políticos que responden a la imposición y desarrollo del proyecto en su conjunto.

El neoliberalismo comenzó a imponerse en el mundo a partir de una avasalladora crítica a la intervención del Estado en la economía, que en los hechos pasaba por anular y mercantilizar los derechos conquistados por las clases trabajadoras a lo largo de muchos años de lucha.

⁴ Concheiro, Elvira. *El pensamiento único: fundamentos y política económica*, Universidad Autónoma Metropolitana–Xochimilco e Instituto de Investigaciones Económicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, 1999.

El brutal ataque contra el Estado de Bienestar, emprendido por los ideólogos neoliberales en las décadas de los setenta y ochenta, tuvo que ver con la conversión de los derechos sociales en *servicios mercantiles* que sólo pueden ser adquiridos en el mercado a los precios fijados por la oferta y la demanda. Al afecto, se fortaleció la idea de que el Estado resulta ineficiente para producir bienes y servicios; por tanto, se defendió la idea de que únicamente los dueños del capital son capaces de reconocer correctamente las señales que envía el mercado y responder a ellas de manera eficiente, lo que garantiza no sólo el uso más productivo de los factores de la producción, sino también producir los bienes y servicios socialmente necesarios en la cantidad y calidad con que los consumidores los demandan.

De esta manera, se concluía: si el mercado todo lo resuelve y, además, lo hace de manera eficiente, el Estado nada tiene que hacer en la actividad económica, cuya forma natural de desarrollo se encuentra en el mercado, donde el equilibrio económico se alcanza sin necesidad de la intervención estatal.

El desplazamiento del equilibrio entre Estado y mercado en favor de este último, se ha reforzado con una pertinaz ofensiva en el terreno ideológico que, por un lado, “sataniza” al Estado y, por el otro, exalta las supuestas virtudes del mercado y su libre funcionamiento. Incluso, el sentido común neoliberal sostiene que siempre será preferible sacrificar la democracia al bienestar de la población «el pueblo quiere comer y luego ser libre» haciéndolas excluyentes y negando la posibilidad de alcanzar ambas, aunque nunca se expongan las razones de tal negación.

Declarado el Estado ineficiente, se agregaron otros agravios. A las víctimas de la inequidad inherente al capitalismo, se les acusó de incompetentes e incapaces de

aprovechar las *oportunidades* que brinda el mercado a quienes se muestren atentos a sus señales y sepan comprenderlas y atenderlas en beneficio propio y de los demás⁵.

De lo anteriormente indicado, la globalización y el neoliberalismo pueden reconocerse como fenómenos esencialmente distintos: en su caso, la globalización resulta ser un fenómeno histórico consustancial al capitalismo⁶; mientras que, el neoliberalismo, es un proyecto político impulsado por agentes sociales, ideólogos, intelectuales y dirigentes políticos con identidad precisa, pertenecientes, o al servicio, de las clases sociales propietarias del capital en sus diversas formas. La convergencia de ambos procesos, forma la modalidad bajo la que se desarrolla el capitalismo en la época actual⁷.

Entre otros, los factores que caracterizan a la globalización, son: la expansión del sistema económico capitalista; la nueva forma de organización territorial y política del sistema mundial como proceso permanente donde el Estado–nación es desplazado de las tareas que, tradicionalmente, venía desempeñando; el proceso de expansión de las empresas multinacionales y su peso específico en la producción mundial; el desarrollo de las comunicaciones y la rapidez con que transcurre la innovación tecnológica.

Uno de los aspectos que los abogados de la globalización utilizan con mayor frecuencia, de manera apologética y sin ofrecer confirmación alguna de sus dichos, es que la globalización en su modalidad neoliberal trae consigo una serie de oportunidades igualitarias.

⁵ En esta parte, siguiendo a Adam Smith, el neoliberalismo recurre al egoísmo personal como el motivo para actuar socialmente. Al respecto, escribe Smith: (1961: 18): “El hombre necesita casi constantemente de la ayuda de sus semejantes, y sería inútil que la esperase únicamente de su benevolencia. Es más probable que la consiga si logra interesar en favor suyo el egoísmo de los demás [...] No esperamos nuestra comida de la benevolencia del carnicero, del cervecero o del panadero; la esperamos del cuidado que ellos tienen de su propio interés. No nos dirigimos a su sentimiento humanitario, sino a su egoísmo, y jamás les hablamos de nuestras necesidades, sino de las ventajas que ellos lograrán al satisfacerlas.”

⁶ Amin, Samir. *El capitalismo en la era de la globalización*, Paidós, Colección Estado y Sociedad, Barcelona, España, 1999.

⁷ Borón, Atilio. *Sobre mercados y utopías: la victoria ideológico–cultural del neoliberalismo*, mimeo, 22 de agosto de 2001.

Los hechos, sin embargo, indican todo lo contrario pues, hasta el momento, el proceso globalizador neoliberal en ninguna parte ha acarreado beneficios compartidos, en todo caso ha mantenido y reforzado los aspectos esenciales del capitalismo, la relación de producción, por ejemplo, basada en la explotación del trabajo por el capital, cuyo desarrollo desigual significa mantener y profundizar las diferencias sociales y regionales que él mismo crea.

Datos del Banco Mundial evidencian que al final del siglo XX, una sexta parte de la población mundial percibe cerca del 80 % del ingreso mundial, lo que implica un promedio de 70 dólares diarios. Al mismo tiempo, el 57 % de los seis mil millones de habitantes del planeta que viven en los 63 países más pobres recibe sólo el 6 % del ingreso mundial, es decir, sobrevive con menos de dos dólares por día⁸.

Por eso, ahora es preciso reivindicar el estudio de la globalización neoliberal como la expresión actual del Imperialismo en lo económico, lo político y cultural. Las recetas económicas de corte neoliberal han profundizado las brechas entre ricos y pobres. Estudios de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) afirman que casi la mitad de la población en el Continente Americano no llega a cubrir sus necesidades básicas y otro tanto de hogares viven en situación de pobreza⁹.

Esta situación de empobrecimiento de millones de personas y de regiones en todo el mundo, agudizadas por las políticas de ajuste estructural diseñadas e impuestas por el FMI y el Banco Mundial a los países dependientes, con el apoyo de buena parte de sus gobiernos, ha logrado, sin embargo, despertar una creciente inquietud entre cada vez más amplios sectores sociales que empiezan a considerar que su condición puede

⁸ Saldívar, Américo. "Globalización: pobreza, deterioro ambiental y recursos naturales", Revista *Memoria*, número 137, julio del 2000, pp. 42/45.

⁹ Ríos, Paulina. "La economía neoliberal amplió brecha entre ricos y pobres" <http://www.cimacnoticias.com/equipo/prios.htm>

cambiar si se establecen los mecanismos necesarios para regular socialmente el proceso de expansión capitalista con el propósito de contrarrestar sus perversos efectos sobre la mayor parte de la población. Lo cual implica, y exige, un proyecto político alternativo.

1.2 La dolarización ecuatoriana

La moneda ecuatoriana conocida como sucre, se creó a través de un decreto del entonces presidente José María Plácido Caamaño firmado el 22 de marzo de 1884, con el fin de apalea una época económica débil y corrupta. Ahora luego de 116 años, en el año 2000 nuestra moneda original desapareció totalmente acabada sin poder adquisitivo por razones del descalabro económico del país.

Fue el domingo 09 de enero, cuando el entonces Presidente de la República del Ecuador, Dr. Jamil Mahuad, anunció su decisión de dolarizar la economía ecuatoriana, después de anclar el precio de la divisa en un nivel de 25,000 sucres; para lo cual dijo: "El sistema de dolarización de la economía es la única salida que ahora tenemos, y es el camino por donde debemos transitar".

Entre los factores que explica la implementación de la dolarización, y que han jugado un papel importante en el proceso están: la inestabilidad macroeconómica, el escaso desarrollo de los mercados financieros, la falta de credibilidad en los programas de estabilización, la globalización de la economía, el historial de alta inflación y los factores institucionales, entre otros.

Pablo Lucio Paredes, define a la dolarización¹⁰ de la siguiente manera: "es simplemente un proceso mediante el cual la moneda de uso corriente en el Ecuador deja de ser el sucre y pasa a ser el dólar. En consecuencia, todo tiene que ser expresado en la nueva moneda: salarios, precios, cuentas bancarias, etc....".

¹⁰ Paredes, Pablo Lucio, La Dolarización, ¿un amor eterno?, Quito, 2005

Mientras que el Banco Central del Ecuador, establece un concepto amplio de dolarización como aquel que se refiere a cualquier proceso donde el dinero extranjero reemplaza al dinero doméstico en cualquiera de sus tres funciones.

En efecto, la dolarización de una economía es un caso particular de sustitución de la moneda local por el dólar estadounidense, como reserva de valor, unidad de cuenta y como medio de pago y de cambio. El proceso puede tener diversos orígenes, uno es por el lado de la oferta que significa la decisión autónoma y soberana de una nación que resuelve utilizar como moneda genuina el dólar (tal es el caso de Panamá). Otro origen posible, por el lado de la demanda, es como consecuencia de las decisiones de cartera de los individuos y empresas que pasan a utilizar el dólar como moneda, al percibirlo como refugio ante la pérdida del valor de la moneda doméstica en escenarios de alta inestabilidad de precios y de tipo de cambio. Conociendo el concepto de dolarización, se puede decir que existen dos clases de dolarización; la dolarización informal y la dolarización oficial.

1.2.1 Dolarización informal

Un proceso de dolarización primero adquiere un carácter informal que se manifiesta como un proceso espontáneo, en respuesta al deterioro del poder adquisitivo de la moneda local. Los agentes, entonces, se refugian en activos denominados en monedas fuertes, normalmente el dólar, aunque la moneda extranjera no sea de curso obligatorio.

En la década de los noventa la economía ecuatoriana pasó de ser una economía poco dolarizada a una economía altamente dolarizada, tanto desde el lado de los depósitos realizados, como por los créditos contratados, especialmente a partir de 1995 tal es así que en 1999 el Ecuador se había dolarizado en más del 50%.

1.2.2 Dolarización oficial

Como se indicó, el proceso de dolarización surge en un país como resultado de la pérdida de confianza en las funciones tradicionales de la moneda local. La dolarización total descansa sobre algunos principios específicos¹¹ tales como la moneda única de circulación del país es el dólar y desaparece la moneda local. En el caso del Ecuador se contempla que la moneda local circula solamente como moneda fraccionaria. La oferta monetaria pasa a estar denominada en dólares, y se alimenta del saldo de la balanza de pagos y de un monto inicial suficiente de reservas internacionales; los capitales son libres de entrar y salir sin restricciones; y el Banco Central reestructura sus funciones tradicionales y adquiere nuevas funciones.

Varios analistas en América Latina y en el Ecuador, consideran que, previa a la implementación de la dolarización formal se requieren de ciertos requisitos como: un elevado nivel de reservas internacionales, un sistema bancario y financiero solvente, equilibrio en el sector fiscal y externo de la economía y flexibilidad laboral, sin embargo, si estas condiciones existieran, tendría poco sentido dolarizar formalmente la economía, puesto que significaría que la política monetaria habría sido la correcta e iba por el sendero de la estabilidad.

La dolarización formal es una medida extrema y tiene sentido porque el manejo económico ha causado crisis y solamente un cambio de rumbo puede romper las expectativas inflacionarias y devaluatorias.

1.3 Liberalización de los servicios de telecomunicaciones

El sector de las telecomunicaciones fue considerado históricamente como uno de los ejemplos clásicos del denominado “*monopolio natural*” debido a los altos costos de su infraestructura, pues demandaba grandes inversiones que posiblemente no estuvieron al

¹¹ Tomado del folleto "la dolarización" emitido por el Banco Central del Ecuador

alcance de los particulares y se creía también que no era eficiente desde el punto de vista social tener más de un operador precisamente por criterios técnicos de duplicidad de redes e infraestructura.

También las telecomunicaciones siempre fueron consideradas como un servicio público y como tal su prestación era de titularidad del Estado. Esta consideración perdió vigencia en el ámbito europeo a raíz de la publicación en 1987 del Libro Verde¹² de telecomunicaciones en el cual se proponía una ruptura parcial del monopolio estatal y una separación entre los servicios de telecomunicaciones que hasta entonces se ofrecían asociados de manera exclusiva al servicio telefónico y a su red.

Durante la década de los noventa, la mayoría de países con economías de mercado redefinieron el papel del Estado en la prestación de los servicios públicos, en esencia, los antiguos monopolios estatales fueron reemplazados por estructuras de mercado con participación de capitales privados, en un ambiente de competencia. El sector de las telecomunicaciones no fue ajeno a este fenómeno y entró en lo que se le ha denominado la liberalización de las telecomunicaciones como un mecanismo por el cual muchos gobiernos reorientaron su participación en los mercados, transfiriendo al sector privado la capacidad de la prestación de los servicios públicos y asumiendo más activamente el papel de promotores, reguladores y vigilantes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

La liberalización de las telecomunicaciones motivó la necesidad de conseguir una estandarización de infraestructuras de red con una consecuente disminución de tarifas que pagan los abonados. Esto repercutiría positivamente en el desarrollo de una economía de servicios, facilitando la incorporación de cada país a la llamada Nueva Economía en el plano económico y a la Sociedad de la Información en el plano social.

¹² Libro Verde hace referencia al desarrollo del Mercado Común de los Servicios y Equipos de telecomunicaciones

Además, la pluralidad de infraestructuras de telecomunicaciones favorecería la libre elección personal, según las preferencias de cada individuo.

En este contexto, la liberalización de las telecomunicaciones tomó en cuenta aspectos que buscarían promover el crecimiento de los mercados de las telecomunicaciones con nuevos servicios, atraer capital del sector privado para ampliar y mejorar las redes de telecomunicaciones, incrementar el número de servicios móviles y otros servicios inalámbricos, desarrollar el comercio internacional a través de proveedores transnacionales y aplicar una nueva concepción del rol del Estado en el sector.

1.3.1 El rol del Estado

Antes de la liberalización, existieron los monopolios del Estado debido a que la prestación de los servicios públicos era responsabilidad exclusiva del mismo en la medida en que éstos permitían la satisfacción de las necesidades básicas y de los intereses de la comunidad y no existía ninguna posibilidad de que los agentes privados participaran en la misma. No obstante, este modelo de prestación estatal de los servicios públicos presentó ineficiencias en varios países, escasez de recursos para la prestación adecuada del servicio a todos los ciudadanos y obsolescencia tecnológica. La idea de un Estado prestador dio paso entonces a la de un Estado regulador de la prestación de los servicios por parte de agentes privados. Esta nueva concepción requirió de una modificación sustancial en la normatividad que reglamentaba el sector.

Nuevas leyes económicas de los países permitieron la entrada del sector privado a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. De esta manera se buscaba la existencia de nuevos recursos económicos, una mayor competencia y una mejor gestión de las empresas prestadoras de los servicios, mientras también los operadores estatales que prestaban el servicio en régimen de monopolio, pudieron continuar con su

operación sometiendo a las reglas de la competencia. En este caso, el Estado participa tanto como operador así como también de regulador.

¿Donde se establece el límite de esta participación? No está claro todavía por su connotación política e ideológica. Tratemos de comprender el porqué y empecemos indicando que el Mercado Perfecto y la Regulación Perfecta no existen, entonces se trata de gestionar un Mercado Imperfecto con una Regulación Imperfecta.

La globalización ha inducido a la liberalización de las economías y por lo tanto a la aplicación de modelos o esquemas de mercado. Las principales razones para la aceptación social de estos esquemas se sustentan; por un lado, en que la liberalización favorece la competencia y ésta se transforma en el mecanismo más eficiente de asignación de recursos y la fijación del valor de bienes y servicios, y por otro, en que los resultados prácticos del intervencionismo estatal con pretexto del bienestar colectivo han sido negativos.

Pero, ¿cómo se regula un mercado? Sólo con competencia leal, entonces ésta es considerada como la mejor y más eficiente forma de conducir la acción de los agentes privados hacia objetivos sociales establecidos. Pasando la competencia a ser la regulación social y el Estado a proteger y fomentar dicha competencia.

El mercado competitivo es el resultado de la construcción voluntariosa y dedicada de la sociedad para lograr una economía de libertades donde el bienestar social continúe siendo el valor fundamental.

En este proceso constructivo pasarán períodos en que existan mercados imperfectos donde se requerirá la acción reguladora ejercida por el Estado con el fin de preservar el interés público sustituyendo de manera efectiva a la competencia leal.

Esta regulación económica básica se entenderá como el conjunto de instrumentos, de reglas de juego que permiten preservar las condiciones de competencia

leal, proteger los derechos de los agentes privados e impedir la presencia de situaciones de mercado privilegiadas. Algunas herramientas válidas constituyen la creación de leyes antimonopolio y pro-competencia, de protección al consumidor, legislaciones y prácticas anti-dumping, de protección de los derechos de propiedad, entre otras.

En este contexto, las nuevas obligaciones del estado son las siguientes:

- Garantizar la prestación del servicio, pues en la mayoría de los países los gobiernos siguen considerando a las telecomunicaciones como un servicio público esencial.
- Autorizar las actividades de los operadores nuevos de telecomunicaciones a través de títulos habilitantes.
- Supervisar con frecuencia barreras que afectan la entrada de nuevos operadores de telecomunicaciones.
- Supervisar la interconexión de los nuevos participantes con los operadores de telecomunicaciones establecidos.
- Garantizar que los operadores de telecomunicaciones concurrentes atiendan a zonas de elevado costo o a abonados con bajos ingresos.

Según esta nueva concepción, algunos países han dejado en manos de las empresas privadas la prestación de los servicios públicos, convirtiéndose únicamente en entes de regulación y control.

El regulador sin duda es un actor fundamental para impulsar el crecimiento y la evolución del mercado donde el efecto de sus acciones se observa en la satisfacción de los usuarios y en el continuo desarrollo tecnológico ofreciendo nuevos y variados servicios orientados a satisfacer los requerimientos cada vez más exigentes de los usuarios.

1.3.2 Mercado en competencia

En el contexto de la liberalización de las telecomunicaciones, mucho se habla de un ambiente de libre competencia entre proveedores del servicio lo cual evidentemente promueve un mercado abierto de servicios. En efecto, la competencia libre y abierta beneficia a los consumidores individuales y a la comunidad global asegurando precios bajos, productos y servicios nuevos, mejores y mayores opciones para los consumidores de las que se ofrecen bajo condiciones de monopolio.

En un mercado abierto, los proveedores compiten para ganar consumidores bajando sus precios y desarrollando nuevos servicios que satisfagan de la mejor manera las necesidades de los clientes.

Los servicios de telecomunicaciones internacionales pueden ser particularmente importantes para el desarrollo de una economía estable y robusta vinculada al mercado global. El Acuerdo de Servicios Básicos de Telecomunicaciones de la OMC del año 1997 marcó una nueva era para la competencia de las telecomunicaciones en varios países del mundo.

Como parte de este acuerdo, 72 países se comprometieron a la apertura de sus mercados a los proveedores extranjeros de servicios básicos de telecomunicaciones. A medida que estos países fueron implementando sus compromisos se dieron cambios muy importantes en sus mercados de telecomunicaciones.

En varios países, existen nuevos proveedores de servicios de telecomunicaciones nacionales e internacionales y los precios han bajado considerablemente. Como resultado, el incremento de la competencia ha llevado a la realización de acuerdos internacionales de tarifas en muchos países lo que, a su turno se reflejó en la baja de precios de las llamadas para los clientes.

La Microeconomía clásica enseña que en cierto tipo de empresas, como las de Telecomunicaciones, se presentan economías de escala, es decir, que los costos medios totales se vuelven decrecientes conforme crece la producción, por lo que resulta menos caro para los consumidores que la oferta esté a cargo de un operador y no de varios. Entonces, aparece en forma “natural” un Monopolio, pudiendo ser público o privado. Para el caso que nos ocupa, la tónica a nivel mundial, hasta el siglo anterior, era la existencia de “monopolios naturales” estatales de Telecomunicaciones.

Sin embargo, el auge neoliberal de los años 80 y 90 formuló teorías que aparentemente demostraban que la maximización del beneficio para la sociedad era bajo un régimen de “libre competencia”, en un mercado “libre” y, de ser posible, hasta desregulado. Por lo tanto, la “naturalidad” de estos monopolios quedaba descartada.

Con esta premisa se implementaron políticas liberalizadoras en todo el orbe, lo que entre otros aspectos significó la privatización de muchas empresas estatales de telecomunicaciones. Lo paradójico es que, años después, los hechos demuestran que la *competencia* no ha sido tan “libre” ni tampoco el mercado, a tal punto que en estos últimos años asistimos a un fenómeno mundial: las fusiones.

Lo que pasa es que, volviendo a la microeconomía, resulta que sí funcionan las “economías de escala” y aún más, gracias al desarrollo tecnológico y a la ya comentada convergencia, es posible producir más de un bien (telefonía fija, móvil, etc.) generando “economías de alcance”, es decir, el hecho de compartir instalaciones, costos, etc., hace que la producción de estos bienes sea menos cara que hacerlos en forma separada. Esto en la práctica significa la reaparición “natural” de los monopolios en el sector de las telecomunicaciones, solo que, a diferencia del siglo anterior, con la presencia de un operador con poder significativo de mercado, podríamos decir que esta vez se tratan de monopolios privados.

1.4 Economía de socialismo moderno

1.4.1 El socialismo democrático

Es una ideología de crítica social cuyo primer teórico fue Edward Bernstein. El socialismo democrático se basa en algunos planteamientos de Marx, aunque rechaza la vía revolucionaria como método de cambio político. Los términos “socialismo democrático” y “socialdemocracia” suelen emplearse en ocasiones como sinónimos, pero hay quien ve grandes diferencias: la socialdemocracia defiende la libre empresa pero a la vez aboga a que el Estado tenga un papel regulador como las subvenciones, por el contrario el socialismo democrático aboga por una economía mixta donde el Estado interviene activamente en la economía y el sector privado económico está muy regulado por el Estado.

1.4.2 El Socialismo del siglo XXI

Es un concepto ideado por Heinz Dieterich Steffan, a partir de 1996. Dieterich, es partidario de la Democracia participativa y directa, con lo que se aparta de la teoría de la Dictadura del proletariado de Marx, asumiendo posturas que pudieran llegar a asemejarse al socialismo libertario.

Dieterich en el Socialismo del Siglo XXI propone un modelo económico que no esté basado en el precio de mercado, fundamento de la Economía de mercado y del Capitalismo, fuente de las asimetrías sociales y de la sobreexplotación de recursos naturales, según su punto de vista.

Propone lo que denomina una Economía de valores, fundado en el valor del trabajo que implica un producto o servicio y no en las leyes de la oferta y la demanda. La aplicación de este tipo de economía, según el punto de vista de Dieterich, pondría fin a la explotación del ser humano contra el ser humano y quitaría poder e influencia a los grandes capitalistas, lo cual produciría una verdadera democracia económica y social;

donde no se impondrían los intereses de las grandes empresas por sobre el interés general de la sociedad, algo que sucede en todas las democracias según Dieterich.

1.4.3 El socialismo siglo XXI en el Ecuador

Conocemos que el modelo económico-social vigente en el Ecuador es el neoliberal. Sin embargo, el gobierno del Presidente Rafael Correa, ha dicho alinearse con una corriente contraria a la neoliberal, la del socialismo del siglo XXI lo cual sirvió como base conceptual de la nueva Constitución vigente en el Ecuador. Más allá de cuestionar el carácter de este tipo de socialismo o sus variantes¹³ será muy importante tener muy claro el rol del Estado en el mercado y sus instituciones.

También es necesario resaltar que de acuerdo a la nueva Constitución ecuatoriana, se devolvió el carácter de estratégico al sector de las telecomunicaciones, en razón de la importancia en el ámbito económico y social que han alcanzado los servicios, por un lado como insumos básicos de la industria y el comercio moderno y por otro, como elemento indispensable en la vida cotidiana de los seres humanos. De allí que el nivel de desarrollo de los servicios de telecomunicaciones reflejan la imagen del desarrollo socioeconómico de los pueblos y como tal requieren tener un tratamiento especial que garantice el acceso universal para la mayor parte de ecuatorianos, para cumplir con los lineamientos constitucionales y legales de acuerdo al nuevo régimen económico establecido.

¹³ Variantes socialismo Siglo XXI “light”, “andino”, “moderno”, etc.

CAPITULO II

Sector de las Telecomunicaciones del Ecuador

2.1 Breve sinopsis en la evolución del sector

El sector de las telecomunicaciones en el Ecuador data de hace un poco más de un siglo, cuando en otras partes del mundo ya se explotaban grandes inventos como el telégrafo. En aquel entonces, el Estado tuvo la iniciativa para traer el servicio a nuestro país, otorgando una concesión a favor de una empresa norteamericana para la operación de servicios telegráficos que duró alrededor de 50 años. En adelante, y con el paso del tiempo el Estado tomó las riendas de la operación de los servicios, para lo cual se crearon distintos organismos estatales que estuvieron a cargo de las telecomunicaciones del país, en principio orientando básicamente su desarrollo, principalmente en las tres ciudades más importantes Quito, Guayaquil y Cuenca.

En la figura 2.1 se esquematiza el desarrollo histórico del sector de las telecomunicaciones desde el ámbito regulatorio. Aquí se hace referencia a partir de la década de los años 70 cuando el Estado ecuatoriano decidió integrar el sector en un solo organismo rector, el Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones (IETEL) con atribuciones de operador, regulador y controlador. Debieron pasar aproximadamente veinte años, cuando en agosto de 1992 se expidió la Ley Especial de Telecomunicaciones, en virtud de la cual se crea el operador estatal Empresa Ecuatoriana de Telecomunicaciones (EMETEL) con personería jurídica, autonomía administrativa, económica, financiera y operativa, con domicilio principal en la ciudad de Quito. Para realizar la gestión de regulación y control, el Estado también creó un único organismo que en adelante se llamaría Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPTTEL).

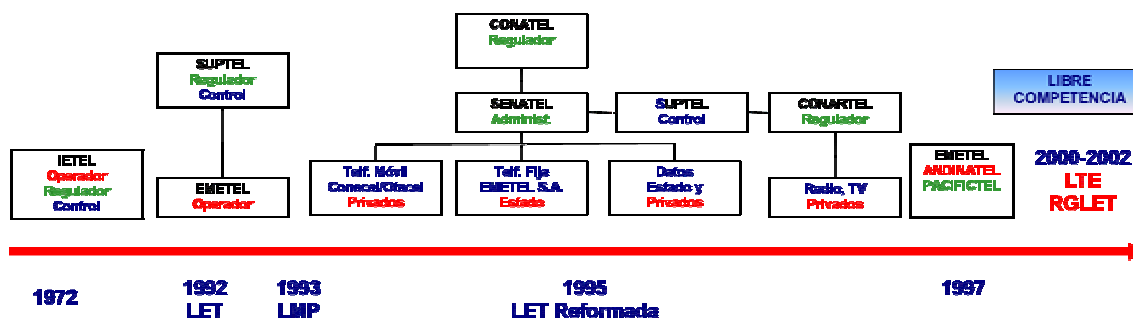


Figura 2.1. Evolución sector de telecomunicaciones

En diciembre de 1993 se expidió la ley de Modernización y Privatizaciones del Estado (LMP) cuya finalidad era lograr promover la transferencia de la prestación de los servicios públicos hacia las empresas privadas, creando el marco legal para la reforma de la Administración Pública, la capitalización y modernización de las empresas estatales del sector. Para cumplir dichos programas se creó el Consejo Nacional de Modernización (CONAM) y la Comisión de Modernización de las Telecomunicaciones (COMOTEL) como un organismo ejecutor del CONAM.

En agosto de 1995 se reforma por primera vez la Ley Especial de Telecomunicaciones con el fin de regular los procedimientos para llevar adelante el proceso de la modernización y la delegación de la explotación del servicio público de telecomunicaciones al sector privado mediante subasta pública internacional.

Con esta ley se crearon nuevos organismos de regulación como el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL), dejando únicamente las funciones de control para la SUPTEL. También dicha ley obligó a EMETEL a transformarse en una sociedad anónima que se llamó EMETEL S.A. sujeta a las disposiciones contempladas en la Ley de Compañías. En octubre de 1996 las acciones del Estado se pasaron al Fondo de Solidaridad como ente jurídico que actuaría en representación del Estado.

En noviembre de 1997, la Superintendencia de Compañías aprobó la escisión de EMETEL en dos compañías de sociedad anónima y dispuso al Registrador Mercantil

del Distrito Metropolitano de Quito, la inscripción de las escrituras de la resolución aprobatoria y la creación de Andinatel S.A y Pacifictel S.A.

Entre 1998 y el 2002 las operadoras estatales de telefonía fija Andinatel y Pacifictel entraron a un período de operación en régimen de exclusividad temporal regulada, abriéndose finalmente el mercado de las telecomunicaciones al régimen de libre competencia a partir del año 2002 por mandato de la Ley de Transformación Económica del Ecuador emitida el año 2000.

En adelante, el sector de las telecomunicaciones en régimen de libre competencia ha observado suertes distintas especialmente si comparamos entre los servicios de telefonía fija y telefonía móvil celular de nuestro país, de allí el motivo de este trabajo de investigación, el cual intentará evaluar el desenvolvimiento del servicio de telefonía móvil considerando un período económico regido bajo el régimen de libre competencia y la presencia de tres operadores de servicios móviles en el Ecuador.

2.1.1 Liberalización del sector

Como se mencionó anteriormente, el famoso proceso de modernización del Estado inició en los primeros años de la década de los noventa, con la expedición de la Ley de Modernización del Ecuador. Este hecho tuvo como excusa el concepto de rentabilidad social¹⁴ en teoría, para tratar de garantizar el acceso al mayor número de ecuatorianos a los servicios públicos básicos.

Aunque para esta época aún estuvo vigente la Constitución Política de la República del Ecuador de 1979, la ley de Modernización habilitó al Estado a delegar a empresas mixtas o privadas para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones utilizando mecanismos legales reconocidos por el Derecho Administrativo ecuatoriano e implementadas por el Poder Ejecutivo del Ecuador.

¹⁴ Ley de modernización del estado, privatizaciones y prestación de servicios públicos por parte de la iniciativa privada. Ley 50 (Registro Oficial 349, 31-XII-93)

De allí, que en 1993 la Superintendencia de Telecomunicaciones suscribió los primeros contratos de concesión para la prestación de servicio de telefonía móvil celular (TMC) con las compañías Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones CONECEL S.A y OTECEL S.A., autorizándoles operar servicios móviles con cobertura limitada dentro del territorio nacional ecuatoriano por un período de quince años.

Luego, en 1998 entra en vigencia una nueva Constitución Política de la República del Ecuador, en cuyo articulado trataba directamente sobre el sistema económico de nuestro país. En aquella se señalaba que al Estado le corresponde dentro del sistema de economía social de mercado, explotar racionalmente los bienes de su dominio exclusivo de manera directa o con la participación del sector privado. Esto consolidó entonces la aplicación de la política económica neoliberal en el Ecuador.

Ya en este contexto, el año 2000 el Congreso Nacional promulgó la Ley para la Transformación Económica del Ecuador en la cual a través de su artículo 58 reformó nuevamente la Ley Especial de Telecomunicaciones¹⁵ para que el CONATEL implemente el Régimen de Libre competencia en todos los servicios de telecomunicaciones¹⁶ del Ecuador. De allí que, a partir del año 2002, el CONATEL otorgó nuevas concesiones tanto en los servicios de telefonía fija a las compañías LINKOTEL, ECUTEL y SETEL así como también en los de telefonía móvil celular con el nombre de Servicio Móvil Avanzado a la compañía Telecomunicaciones Móviles del Ecuador S.A (TELECSA) autorizándoles coberturas en distintos niveles.

El Régimen de Libre Competencia en el sector de las telecomunicaciones fue implantado bajo las siguientes políticas:

¹⁵ Ley especial de telecomunicaciones y su reforma. Ley no. 184 registro oficial no. 996 10 de agosto de 1992

¹⁶ Ley para la transformación económica del Ecuador (Ley trolebús). Ley no. 4. RO 34 de 13 de marzo del 2000.

- Disponer que todos los servicios de telecomunicaciones se presten en libre mercado.
- Prohibir los monopolios, prácticas restrictivas o de abuso de posición dominante, y la competencia desleal.
- Garantizar la seguridad nacional y promover la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio.

Fue así que el CONATEL como organismo que administra las políticas de Estado en materia de telecomunicaciones emitió sus resoluciones bajo las siguientes consideraciones:

- Lograr acceso a las telecomunicaciones básicas a un precio justo y con la calidad adecuada.
- Asegurar la participación del sector privado en el desarrollo de las telecomunicaciones.
- Cumplir con los acuerdos nacionales, regionales e internacionales sobre telecomunicaciones suscritos por el Estado.
- Difundir el Internet como una prioridad nacional.

2.2 Análisis crítico de la evolución del sector

La reforma en el sector de las telecomunicaciones del Ecuador, tuvo como principio fundamental la versión privatizadora instaurada por el modelo neoliberal, que para el caso particular ecuatoriano no llegó a concretarse debido a las interferencias y pugnas de los poderes fácticos – partidos políticos y grupos de poder económico.

El canibalismo económico marcó irremediablemente un proceso que dejó al sector estatal de las telecomunicaciones, fuertemente debilitado al frente de una telefonía fija con retraso tecnológico y una demanda insatisfecha de más de un millón

de líneas; descapitalizado y sin presencia relevante en los segmentos más rentables de las telecomunicaciones.

Las adecuaciones legales para reformar el sector de las telecomunicaciones en una línea acorde a la visión neoliberal que dominaba las políticas económicas en la región se desarrolló desde 1993 con la Ley de Modernización del Estado, Privatización y Prestación de Servicios Públicos por la Iniciativa Privada.

Esta ley permitiría la transformación, escisión o liquidación de las empresas estatales con el fin de lograr la desmonopolización del sector y poner en marcha la famosa libre competencia. Con aquello, la primera consecuencia de esa ley fue la concesión de la telefonía celular al sector privado que se ejecutó ese mismo año.

La Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones o Ley 94, que desarrolló las normas para aplicar la Ley de Modernización y ha sido reformada en cuatro ocasiones, es la que se encuentra vigente. Las consecuencias de esta ley en la empresa estatal fueron cruciales: se transformó en sociedad anónima y sus acciones a nombre del Fondo de Solidaridad.

Incluyó la venta del 35% de las acciones de las compañías regionales resultantes de la escisión de Emetel S.A. en Pacifitel S.A. y Andinatel S.A., mediante subasta pública internacional. Se ofrecían 60 meses de explotación en régimen de exclusividad regulada.

La Ley 94 permitía además, la adquisición del 10% de las acciones a los funcionarios, empleados y trabajadores de la ex Emetel y, en una reforma de 1997 se incluyó el derecho de adquirir el 2,5% del 35% de las acciones a los ex funcionarios, ex empleados, ex trabajadores y jubilados de la empresa.

El marco neoliberal se oficializó con la Constitución de 1998, año previo a la debacle financiera del país, y eliminó el concepto de sectores estratégicos que incluía a las telecomunicaciones; por tanto, su manejo exclusivo por parte del Estado.

A partir de entonces, hasta 2005, se sucedieron varios intentos fallidos de semiprivatizar las empresas o privatizar sus administraciones, pese a que las condiciones se mejoraron varias veces y se contrataron varios “facilitadores”, con beneplácito del BID, para preparar los pliegos de licitación. Luego se amplió la participación en los procesos de operadores directos nacionales e internacionales a asociaciones de otro tipo de empresas con operadores “calificados”.

Entre agosto de 1997 y 1998 hubo discordias entre autoridades de los gobiernos en temas claves de los procesos como la valoración de las acciones, las modalidades de subasta y/o pliegos de licitación y, además, falta de unanimidad en pro del proyecto privatizador en el país político. Todo esto influyó para que las firmas calificadas, algunas de las cuales se asociaron con inversionistas locales (como British Telecom y Korea Telecom), terminaran retirándose de los procesos.

Los intentos fallidos de privatización se realizaron sin un debate democrático en donde se informara correctamente a la ciudadanía sobre los fundamentos de las decisiones tomadas. La escisión de la empresa estatal, sin embargo, fue el más craso error cometido.

En el sector predominó la opinión de los grupos de poder que quisieron que se dividiera EMETEL para poder contar con empresas hechas “al tamaño de sus bolsillos”. Los gobiernos que se sucedieron colocaron al frente de los procesos de modernización del Estado representantes de los grupos de poder económico vinculados a intereses con marcado signo regionalista y, particularmente, al partido social cristiano que influyó en los poderes del Estado durante dos décadas.

La oposición a la privatización por parte de los trabajadores del sector público sindicalizados, durante el gobierno de Durán Ballén, fue neutralizada y el esquema de privatización se complementó con el debilitamiento sistemático de las empresas estatales al deteriorarse su imagen pública interna y externa.

Ningún gobierno abordó los problemas de la empresa estatal con una óptica de Estado para gestionar una reestructuración integral y capitalización que permitieran garantizar las inversiones intensivas requeridas. Se hubiera justificado considerando que, pese a sus limitaciones, Emetel era una empresa rentable y aportaba significativamente al erario público (fue la tercera empresa del país que más tributos pagó en 1996 y la segunda en 1997, según el SRI).

La telefonía fija ha mantenido un pobre crecimiento que en la actualidad se refleja en un déficit de 1 millón de líneas. La demanda se mantiene por el sentido de pertenencia y por la brecha con las tarifas de la móvil (un promedio de entre 1,4 y 1,5 centavos el minuto versus el promedio de 7 a 8 centavos de las móviles).

La apertura total se concretó en enero de 2002 con base en la ley popularmente conocida como Ley Trole 1, que modificó por cuarta y última vez la ley reformativa y estableció ampliamente el régimen de libre competencia. De esta manera, el país se inscribió en la agenda de la Comunidad. En 1999, el Comité Andino Andina de Naciones hacia la liberalización del comercio de servicios de Autoridades de Telecomunicaciones (CAATEL) acordó la liberalización de todos los servicios de telecomunicaciones, excepto radio y televisión, a partir de 2002, e inició la armonización de normas para un mercado común andino.

En septiembre de 2002 las primeras concesiones para telefonía fija se aprobaron para Ecutel (de propiedad de Telmex desde 2007) y Setel, las cuales hasta la actualidad dependen de las redes básicas estatales. Sin inversiones fuertes, la telefonía fija apenas

mantuvo un crecimiento inercial y concentrado en el duopolio estatal de Andinatel y Pacifictel.

En este contexto hubo nuevos intentos de privatización en 2001 y 2003 y así culminó otra etapa la que tampoco se concretó el modelo de reforma. Transcurrió en medio del período de mayor inestabilidad política e institucional del país que se resume en cuatro gobiernos desde 2000 hasta la actualidad, que han cambiado a seis presidentes del CONATEL y siete secretarios nacionales de telecomunicaciones.

La falta de voluntad política de controlar las empresas, la corrupción, la incompetencia de administradores sin perfiles adecuados, el incremento innecesario de empleados y los beneficios desproporcionados de los contratos colectivos, dejaron en el 2008 una herencia para la CNT que en la actualidad controla el 93% del mercado dejando a cuatro operadoras privadas junto con ETAPA apenas el 7% del mercado restante.

2.2.1 El sector bajo un nuevo modelo económico y social

El inequitativo e insuficiente crecimiento de las telecomunicaciones y las TIC y su bajo aporte al desarrollo social y productivo de la sociedad se deben a una normativa legal “inadecuada, obsoleta, incoherente y rígida”, que no contempla los avances tecnológicos, diseñada para fortalecer los procesos de privatización y liberalización de los mercados y disminución de la capacidad rectora de Estado.

El año 2008 marca un giro en el modelo de reforma porque la nueva Constitución, vigente desde el 20 de octubre, restableció el carácter de estratégico al sector de las telecomunicaciones. Es así que la Constitución establece que:

“Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos a... las telecomunicaciones... (art. 313) ...Es responsabilidad del Estado la provisión de los servicios públicos de... telecomunicaciones... y

garantizará que su provisión responda a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación. (art. 314). ...El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos (art. 315). ...El Estado podrá, de forma excepcional, delegar a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, el ejercicio de estas actividades, en los casos en los que establezca la ley (art. 316).”

Para llevar estos postulados a la práctica, en el aspecto regulatorio, se debe armonizar y unificar un conjunto de leyes no solo del ámbito de las telecomunicaciones, sino del consumidor, el medioambiente, la administración del Estado, la competitividad y el comercio exterior; además de cientos de normativas entre reglamentos, ordenanzas municipales, resoluciones de CONATEL y normas técnicas específicas.

No han existido suficientes argumentos legales que promuevan de manera eficaz el acceso universal y se defiendan mejor los derechos de los usuarios. Por ejemplo, falta una norma de calidad del servicio de internet pues la que existe no se aplica.

Pero el país se apresta a discutir el modelo de modernización que deberá plasmarse en una nueva ley, según ha anunciado el actual gobierno: una ley Orgánica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información que se encuentra en proyecto y que fomentaría la industria del software y agruparía a todos los elementos que conforman la interacción de las TIC con la sociedad y la economía. En ella se incluye agrupar toda la institucionalidad en un ministerio encargado de emitir las políticas y en otras entidades encargadas de la regulación y el control.

2.3 Servicios

La Ley Especial de Telecomunicaciones ha clasificado a los servicios de Telecomunicaciones en Servicios Finales y Servicios portadores. Posteriormente, el Reglamento General incorporó la Reventa de Servicios, Servicios de Valor Agregado, y Redes Públicas y Privadas.

Servicios Finales, son aquellos servicios de telecomunicaciones que proporcionan la capacidad completa para la comunicación entre usuarios, incluida las funciones de equipo terminal y que generalmente requieren elementos de conmutación. Ejemplo: Telefonía fija, fax, Telefonía móvil celular, Servicio móvil avanzado, Telégrafo, Telex, etc.

Portadores, son los servicios de telecomunicaciones que proporcionan la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre puntos de terminación de red definidos.

Reventa de Servicios, es la actividad de intermediación comercial mediante la cual un tercero ofrece al público servicios de telecomunicaciones contratados con uno o más prestadores de servicios. De lo anotado se concluye que la reventa es una intermediación comercial, esto es, un acuerdo entre un tercero que no es poseedor de título habilitante quien contrata con un concesionario de servicios de telecomunicaciones la reventa del mismo. Se requiere para ello registrar el acuerdo en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Un ejemplo claro de reventa se lo tiene en el servicio de telefonía pública, prestada a través de locutorios y cabinas telefónicas.

Servicios de Valor Agregado, son aquellos que utilizan servicios finales de telecomunicaciones e incorporan aplicaciones que permiten transformar el contenido de la información transmitida, esta transformación puede incluir un cambio neto entre los puntos extremos de la transmisión en el código, protocolo o formato de la información. Los servicios de valor agregado requieren la utilización de recursos contratados a través de servicios finales y portadores. Ejemplos de servicios de valor agregado son aquellos prestados por los proveedores de servicios de Internet ó ISPs así como también los establecimientos conocidos como cibercafés. De lo expuesto, podemos concluir que ninguno de los tipos de servicios de valor agregado incorporados por norma

reglamentaria podrían ser considerados como un servicio de telecomunicaciones propiamente dicho, debido a que estos se apoyan en los servicios finales y portadores.

2.4 Estructura del mercado

Los servicios de telecomunicaciones en el Ecuador presentan los resultados indicados en la tabla 2.1. Como puede observarse, los servicios que obtuvieron mayor crecimiento fueron los de telefonía móvil y el de Internet, mientras que la telefonía fija quedó muy rezagada en este nuevo modelo de mercado tal como se muestra en la figura 2.2.

Indicadores Servicios Telecomunicaciones	Año 2001	Año 2007
Abonados del servicio de telefonía fija	1.320.776	1.804.831
Abonados del servicio de telefonía móvil	859.152	9.923.622
Abonados del Servicio de Valor agregado de Internet	85.630	310.945
Usuarios del Servicio de Valor Agregado de Internet	364.153	993.180
Líneas telefónicas principales fijas por 100 habitantes	10,7	13,4
Abonados de teléfonos móviles por 100 habitantes	6,9	72,9
Abonados de Internet por cada 100 habitantes	0,69	2,29
Usuarios de Internet por cada 100 habitantes	2,84	7,33

Tabla 2.1 Indicadores de servicios de telecomunicaciones. Fuente: SENATEL-DGP Julio 2008

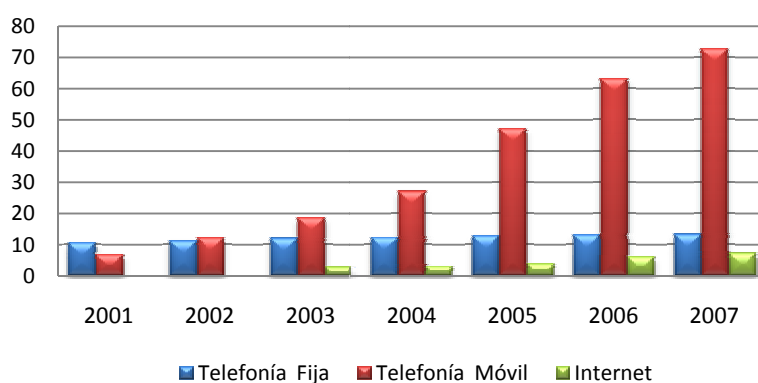


Figura 2.2 Indicadores de penetración de servicios

La tabla 2.2 y la figura 2.3 muestran datos de los ingresos generados en el sector de las telecomunicaciones entre los años 2005 y 2007. En este período, los ingresos

vinculados con los servicios de telefonía fija y móvil representan más del 80 % de los ingresos totales en el sector.

SERVICIO	2005		2006		2007	
	Millones USD	% Mercado	Millones USD	% Mercado	Millones USD	% Mercado
Fija	213	15	223	15	210	12
Móvil	998	69	979	67	1 125	67
Internet	69	5	81	5	110	7
Otros*	153	11	189	13	239	14
Ingresos totales	1 432	100	1 472	100	1 684	100

* Otros corresponde al servicio de TV pagada, larga distancia, interconexión entre otros.

Tabla 2.2 Ingresos generados en el sector de las telecomunicaciones. Fuente: DN Consultores

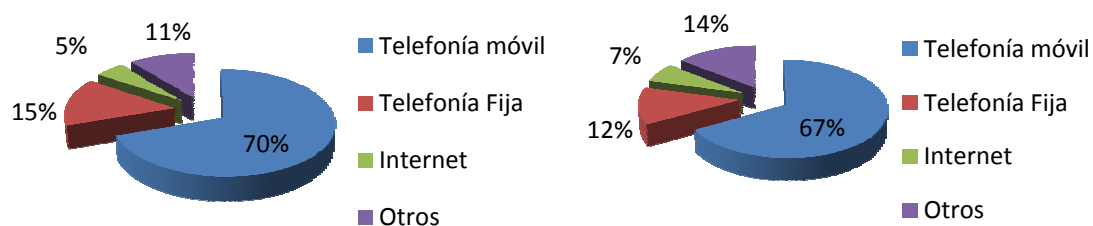


Figura 2.3 Participación de las ventas en el sector a) año 2005 b) año 2007

El aporte del sector al PIB total de la Economía Nacional, está en el orden del 3% habiéndose mantenido dentro un crecimiento sostenido en los últimos años.

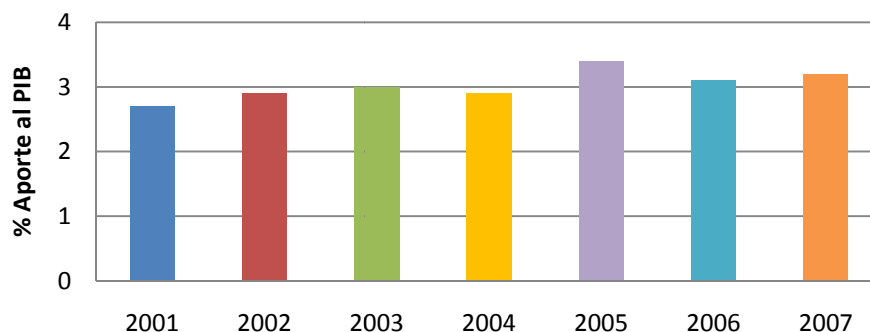


Figura 2.4 Aporte del sector al PIB. Fuente: DN Consultores

2.5 Servicio de Telefonía móvil

La estructura legal que respalda el desarrollo del sector y particularmente el de la telefonía móvil, parte desde la constitución política del Ecuador. Entre sus principios establece como responsabilidad del Estado la provisión de servicios públicos, entre ellos, el de telecomunicaciones. Estos servicios puede proveerlos directamente o por delegación a empresas mixtas o privadas, mediante concesión, asociación, capitalización, traspaso de la capacidad accionaria o cualquier otra forma contractual de acuerdo con la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos prestados bajo su control y regulación respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y velará para que sus precios y tarifas sean equitativos.

Las normas jurídicas y técnicas para la regulación y control de los servicios de telecomunicaciones, en nuestro país están jerarquizadas de la siguiente manera; la constitución política del Ecuador, acuerdos y tratados internacionales (CAN, TLC), Ley Especial de Telecomunicaciones y su reglamento general y demás reglamentos particulares así como también algunos tipos de ordenanzas municipales consideradas para realizar la construcción de infraestructura de telecomunicaciones.

La era de la Telefonía Móvil en el Ecuador se inicia en 1991 cuando el IETEL emprende un proceso para la concesión a empresas privadas del Servicio de Telefonía Celular utilizando dos bandas de frecuencia. Posteriormente en 1993, con la creación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Estado expide el Reglamento para el Servicio de Telefonía Móvil Celular (STMC) convalidando todo el proceso anterior. En ese mismo año, seis compañías calificadas presentaron las ofertas económicas con el fin de obtener la autorización para la explotación del servicio

por un período de 15 años, resultando favorecidas CONECEL Y OTECEL por haber realizado las ofertas más altas. Las empresas adjudicatarias firmaron los contratos el 25 de agosto y el 29 de Noviembre de 1993 respectivamente.

El acuerdo entre el Estado y las operadoras incluía el pago de 2 millones de dólares a la firma del contrato, comprometiéndose éstas a pagar anualmente un porcentaje de la facturación bruta durante 15 años, este porcentaje variaba de 0% en el primer año, hasta el 70% en el último año. El monto equivalente calculado fue de 400 millones de dólares en 15 años ó 138 millones en valor presente. Sobre la marcha del período, en noviembre de 1996 el Estado aceptó el pago anticipado del contrato por un monto de 51 millones de dólares por parte de cada operadora. Finalmente, en el año 2003 una nueva empresa TELECSA pagó 31 millones de dólares por la concesión como tercer operador para explotar el servicio móvil avanzado (SMA).

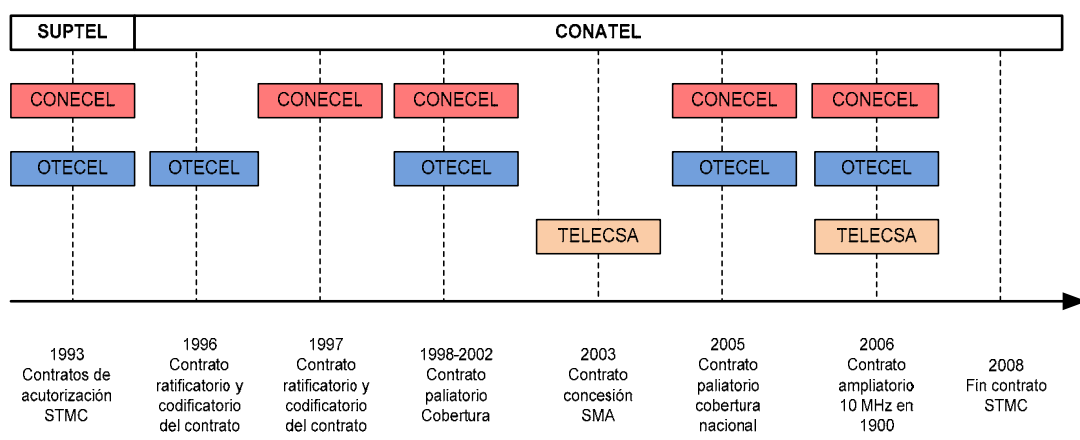


Figura 2.5 Evolución Servicio Telefonía Móvil

En adelante, las tres operadoras obtuvieron contratos ampliatorios con el fin mejorar el alcance de su cobertura adjudicándose también 10 MHz de espectro adicionales para cada una como se muestra en la figura 2.5.

2.5.1 Recursos escasos

La telefonía móvil celular en sus inicios empleó las bandas A y B de 850 MHz para las dos operadoras CONECEL y OTECEL asignándoles 25 MHz a cada una. A partir del ingreso de TELECSA se inició la explotación de la banda C en 1900 MHz asignándole a esta última 30 MHz. En 2006, el CONATEL concedió 10 MHz adicionales a cada uno de los operadores. La tabla 2.3 presenta un resumen de la participación de los operadores en el espectro de frecuencias.

OPERADOR	BANDA DE FRECUENCIA		ESPECTRO TOTAL
Conecel	25 MHz Banda A-A' en 850 MHz	10 MHz Banda E-E' en 1900 MHz	35 MHz
Otecel	25 MHz Banda B-B' en 850 MHz	10 MHz Banda D-D' en 1900 MHz	35 MHz
Telecsa	30 MHz Banda C-C' en 1900 MHz	10 MHz Banda F-F' en 1900 MHz	40 MHz

Tabla 2.3. Asignación de espectro

Respecto al recurso numérico, este se agotó en el año 2001, cuando el plan de numeración incluía 6 dígitos. Sin embargo en la actualidad el plan de numeración con 7 dígitos poco a poco dispone de menos reservas, como se puede ver en la tabla 2.4.

Serie Numérica utilizada	2	3	4	5	6	7	8	9
Conecel	Asignados a los servicios de telefonía fija						40 %	50%
Otecel							13%	30%
Telecsa								10%
Total							53%	90%

Tabla 2.4. Recurso numérico

2.5.2 Interconexión

La negociación inicial de la interconexión con las redes de Andinatel S.A. y Pacifitel S.A., otorgó a las empresas de telefonía celular una tarifa por el tráfico que

resultaba onerosa para las empresas estatales fijas. Los cargos iniciales de interconexión de las operadoras fijas estatales hacia las móviles fueron de 23 centavos por minuto desde 1993 hasta 2005. Esto causó un inmenso perjuicio que no ha sido calculado. Los volúmenes del tráfico se mantienen en secreto, por ser parte de acuerdos comerciales. Pese a que existe la norma de renegociar cada dos años, eso no se hizo durante ese lapso.

La interconexión de redes de telecomunicaciones está regida por el actual Reglamento de Interconexión expedido en el 2006, el cual reemplazó al anterior emitido en el 2001. La legislación vigente establece que es obligación de los prestadores que posean redes públicas, interconectarse entre sí. Los titulares de servicios finales por su parte permitirán la conexión a su red a todos los proveedores de servicios de reventa, de valor agregado y redes privadas. Además de permitir la conexión y la interconexión de sus redes con otras, con el propósito de facilitar la entrada de nuevos proveedores de servicios de telecomunicaciones, los operadores de redes públicas tendrán la obligación de permitir a terceros, si así fuere requerido, el uso de su infraestructura civil que incluye ductos, postes, pozos, derechos de vía, siempre que sea técnicamente viable. En todo caso, la obligación de un operador de una red pública de arrendar su infraestructura civil a un operador entrante es por el plazo máximo de dos años.

La Regulación del Ecuador en materia de Interconexión prioriza la libre negociación entre las partes, habiéndose eventualmente considerado la intervención del Regulador. No obstante, en el país las negociaciones para la renovación de los Acuerdos de Interconexión entre las empresas establecidas de telefonía fija (ANDINATEL y PACIFICTEL S.A.) y las empresas de telefonía móvil celular (CONECEL y OTECEL S.A.) que finalizaron en el año 2004, no tuvieron el éxito esperado, particularmente por

no llegar a convenir el cargo de interconexión que debían pagarse las empresas mutuamente, por lo que la intervención de la SENATEL fue inminente. Para cumplir con su cometido la SENATEL adoptó dos modelos matemáticos.

1. Modelo para determinar el cargo de terminación de llamadas en una red fija cableada (INTEROFFICE). Los costos totales de la interconexión resultan de la sumatoria de los costos de conmutación, los costos de transmisión y los costos de la señalización.
2. Modelo para determinar el cargo de terminación de llamadas en una red móvil (WICOM). El modelo usado para costear la terminación en la red móvil WICOM (Wireless Cost Optimization Model). Es un modelo de naturaleza ascendente (bottom up) que combina el diseño de ingeniería de una red móvil con el análisis económico de optimización de costos, introduciendo así principios de eficiencia económica, para determinar los costos de la red.

El resultado de la corrida del modelo para las redes de telefonía móvil dio un valor de 11,31 centavos de dólar americano para el costo de capital de 25.82%, valor que fuera aplicado en las Disposiciones de Interconexión de dichas operadoras móviles.

En la tabla 2.5 se presenta un resumen de los cargos de interconexión cuantificada en centavos de dólar, entre las principales operadoras de telefonía fija y móvil, vigentes desde el 2005.

FLUJO DE TRAFICO →→	EMPRESA	Otecel	Conecel	Telecsa	Andinatel	Pacifictel	Etap
	Otecel		11.31	9.15	1.62	1.62	1.62
	Conecel	11.31		12.41	1.62	1.62	1.62
	Telecsa	8.87	11.31		0	0	
	Andinatel	8.87	8.47	0		50% Tarifa	1.62
	Pacifictel	8.87	8.47	0	50% Tarifa		
	Etap	8.87	8.47	0	1.62		

Tabla 2.5 Cargos de interconexión.

Como se ve en la tabla anterior, la reducción en aproximadamente el 50 % de los cargos de interconexión y la migración de las operadoras de Porta y Movistar hacia la

tecnología GSM alentaron fuertemente la expansión del servicio de telefonía móvil celular. Los datos registrados en el 2008 y el 2009 ya superaron las expectativas que se tenían en el número de abonados al servicio, tal como se muestra en la tabla 2.6. Con ello, en muy corto plazo parece ser que el mercado del servicio móvil va rápidamente hacia el límite de la saturación.

	2008		2009		2010
	Registrado	Proyección	Registrado*	Proyección	Proyección
OTECEL	3,122.520	2,768.320	3,260.036	2,807.215	2,813.106
CONECCEL	8,123.997	7,214.702	8,510.142	7,240.120	7,243.508
TELECSA	303.339	509.798	322.131	515.270	515.851
TOTAL	11,549.856	10,492.821	12,092.309	10,562.605	10,572.466

*Registrado al mes de abril 2009. Fuente: SENATEL

Tabla 2.6 Proyecciones de abonados del servicio de telefonía móvil.

En la actualidad, el Plan Nacional de Conectividad 2008-2010 plantea “establecer acuerdos de interconexión y que sus cargos mantengan el equilibrio de desarrollo entre las redes móviles y fijas de acuerdo al interés público”.

2.5.3 Régimen Tarifario

El régimen tarifario del servicio de telefonía móvil celular estuvo en primera instancia asociado a la negociación de los primeros contratos de concesión en el año 1993. Los contratos incluyeron tarifas con tope máximo y en dólares con lo cual no sufrieron las sucesivas devaluaciones que se produjeron antes y durante la quiebra financiera de 1999. Los tope máximos siempre fueron artificialmente altos para dejar en la práctica de la libertad tarifaria. Se impusieron precios entre los más elevados de la región y solo la entrada del tercer operador al mercado y la migración hacia la tecnología GSM produjo una baja significativa de las tarifas en 2003.

El Régimen de Libre Competencia, deja en libertad a las operadoras para fijar sus precios dentro de los márgenes de techo tarifario. Este régimen se aplica desde el año 2000, con los techos tarifarios que se presentan en la tabla 2.6.

Como se puede ver los precios son amplios y variados. Cabe señalar que la mayoría de usuarios tienen planes prepago. El 88% de los usuarios en el Ecuador compran tarjetas y solamente el 12 % paga después de consumir (pospago). La figura 2.7 muestra la distribución por tipo de usuario según cada operadora.

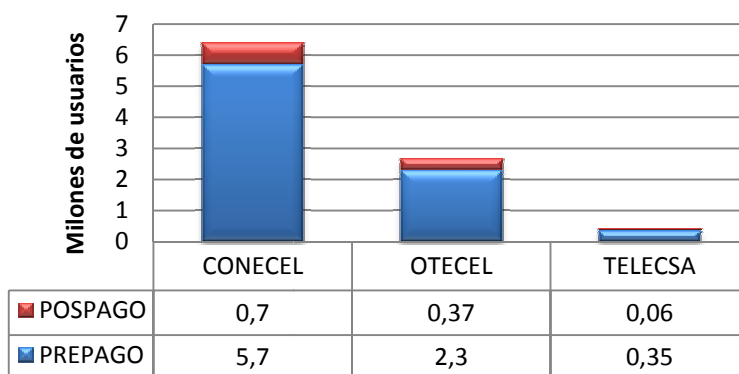


Figura 2.6. Usuarios prepago y pospago. Fuente SUPERTEL julio 2007

Plan Prepago	CONECEL	OTECCEL	TELECSA
USD por minuto-Mismo operador	0.15	0.08	0.39
USD por minuto-Otros operadores	0.15	0.44	0.39
USD por minuto- A fijos	0.15	0.44	0.39
Plan Pospago 0-30 dólares	CONECEL	OTECCEL	TELECSA
Cargo básico	22	25	24
USD por minuto-Mismo operador	0.10	0.15	0.14
USD por minuto-Otros operadores	0.31	0.15	0.36
USD por minuto- A fijos	0.31	0.15	0.26
Plan Pospago 30-50 dólares	CONECEL	OTECCEL	TELECSA
Cargo básico	34	30	39.36
USD por minuto-Mismo operador	0.10	0.15	0.11
USD por minuto-Otros operadores	0.24	0.15	0.34
USD por minuto- A fijos	0.24	0.15	0.22
Plan Pospago Más de 50 dólares	CONECEL	OTECCEL	TELECSA
Cargo básico	54	50	62.98
USD por minuto-Mismo operador	0.10	0.15	0.08
USD por minuto-Otros operadores	0.19	0.15	0.31
USD por minuto- A fijos	0.19	0.15	0.17

Tabla 2.7 Precios de planes prepago y pospago. Fuente Topcomm, septiembre 2007

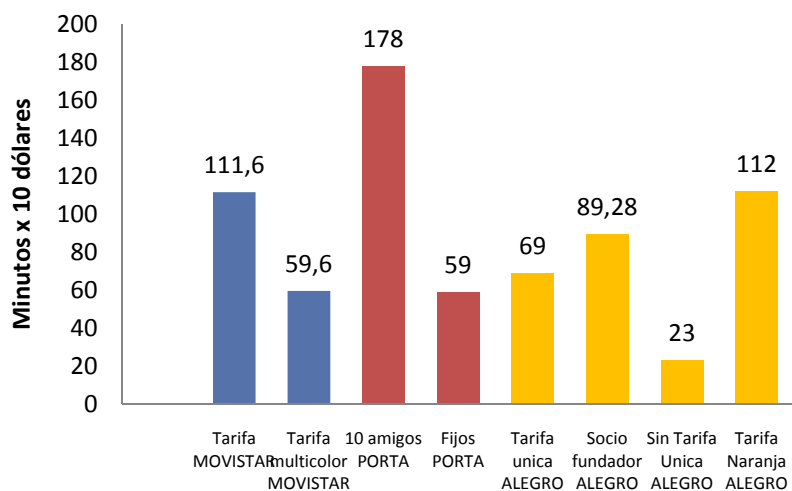


Figura 2.7 Precios en planes de telefonía móvil. Fuente: SUPERTEL Octubre 2008

En la actualidad los precios han variado notablemente en relación al año anterior, y muestra de aquello son los valores mostrados en la figura 2.7. En esta se muestran los planes de las tres operadoras con la cantidad promedio de minutos disponibles para llamadas dentro de su propia red incluyendo el 12% de impuesto IVA. Nótese que estos se encuentran en un rango entre 4 y 45 centavos el minuto.

También es importante anotar que la eliminación del redondeo tarifario, que entró en vigencia en julio de 2000, fue un hito en la regulación del mercado celular, causó un ahorro estimado en USD 2 mil millones a los usuarios e impulsó la expedición de Ley de Defensa del Consumidor.

El cobro excesivo de entre 25% y 30%, calculado por la Superintendencia de Telecomunicaciones fue denunciado como inconstitucional, contrario a los contratos de concesión y a la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones que indicaba “la facturación en minutos y segundos”. Los argumentos de las empresas, ampliamente acogidos por diputados socialcristianos, socialdemócratas y otros, y por influyentes periódicos y canales de televisión, fueron: la práctica del mercado, desestimuló a la inversión extranjera, supuesta inseguridad jurídica y hasta falta de competencia en el tema por parte de la autoridad en telecomunicaciones.

El Defensor del Pueblo asumió el cobro de una sanción de USD 20 millones a las empresas celulares. Posteriormente, el Superintendente Raúl Rojas Vargas, que trató de recaudarlos, fue enjuiciado. En noviembre de 2007 se elaboró un proyecto de ley para el cobro. El redondeo tarifario fue eliminado por el máximo tribunal. El país fue uno de los primeros en adoptar esta forma de tarifación que actualmente rige en un 40% de los países del mundo.

2.5.4 Servicio Universal

En los contratos de STMC suscritos en los años 1996 y 1997 con los operadores CONECEL S.A. y OTECEL S.A., se incorporó la obligación de instalar y mantener en operación por cuenta y a costo de la operadora móvil un servicio público inalámbrico, en zonas rurales, suburbanas y urbanas previamente acordados con la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones.

En la reforma del marco regulatorio del año 2000 se crea el Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones¹⁷ (FODETEL) y la obligación de contribuir con el 1% de los ingresos brutos por parte de todos los operadores de servicios de telecomunicaciones. Las empresas de telefonía móvil no han cumplido con esta disposición pues argumentan que el contrato que les rige se rectifica y codifica en 1996 y 1997, y debe tomarse en cuenta que el efecto de la ley no es retroactivo.

El FODETEL ha verificado y calificado alrededor de 21 mil puntos de telefonía pública celular rural. Según datos de la SUPERTEL a mayo de 2007, las empresas operadoras habrían instalado en total 26 mil cabinas, de las cuales 6 mil son de OTECEL y 20 mil son cabinas de CONECEL.

¹⁷ FODETEL es una unidad administrativa adscrita a la SENATEL

No obstante la instalación de más de 20 mil cabinas públicas, no se cumple lo establecido en el contrato de concesión del servicio ya que existe un déficit de más de 14 mil cabinas teniendo pendiente la mayoría de ellas la compañía OTECEL.

2.5.5 Tecnologías de redes y cobertura

Las redes de CONECEL y OTECEL fueron inicialmente implementadas bajo el sistema del estándar americano AMPS¹⁸ de primera generación, esencialmente con transmisión de señales analógicas de voz. Pocos años después las dos operadoras incorporaron tecnologías de transmisión digital DAMPS¹⁹ de segunda generación bajo el estándar americano IS-136 con acceso múltiple TDMA y capacidades limitadas de transmisión de datos con tasas de hasta 9.6 Kbps.

En los primeros años de la actual década las operadoras deciden incorporar redes que facilitaban la transmisión de datos con tasas mayores a 9.6 Kbps, por lo que CONECEL implementó su red con tecnología GSM²⁰ y OTECEL decidió por CDMA 2000²¹. Por aquella época también entra en operación la compañía TELECSA con su red de tercera generación con estándar americano CDMA 2000 1X.

La incorporación de tecnologías GSM de generación 2.5 como GPRS²² y EDGE²³ permitieron incrementar definitivamente las tasas de transmisión sobre los 128 Kbps y es entonces, cuando las operadoras entran en una competencia voraz con productos y promociones tratando de explotar el mercado con la nueva capacidad de sus redes tanto en cobertura como en servicios, entre ellos telefonía móvil, portador, internet y mensajería corta.

De allí, que GSM llegó a ser más popular debido a que también los equipos

¹⁸ AMPS (Advanced Mobile Phone System): Sistema americano de telefonía móvil analógica

¹⁹ DAMPS (Advanced Mobile Phone System): Sistema americano de telefonía móvil digital

²⁰ GSM (Global System for Mobile Communications): Sistema europeo de telefonía móvil digital

²¹ CDMA 2000 Sistema americano de telefonía móvil digital CDMA

²² GPRS (General Packet Radio System)

²³ EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)

terminales son relativamente más económicos que los CDMA equivalentes. Estos funcionan con un chip inteligente que se inserta en su parte posterior denominado SIM²⁴ que brinda ventajas significativas al usuario final.

Así por ejemplo, el chip inteligente se puede cambiar hacia cualquier terminal GSM de tal forma que el cliente puede cambiar de teléfono cuando quiera y cuantas veces lo desee, con solo intercambiar el chip de un equipo a otro, sin necesidad de acudir a los Centros de Atención, ni de reprogramar su directorio telefónico.



Figura 2.8 Mapa de Cobertura CDMA y GSM Movistar. Dato: Septiembre del 2007

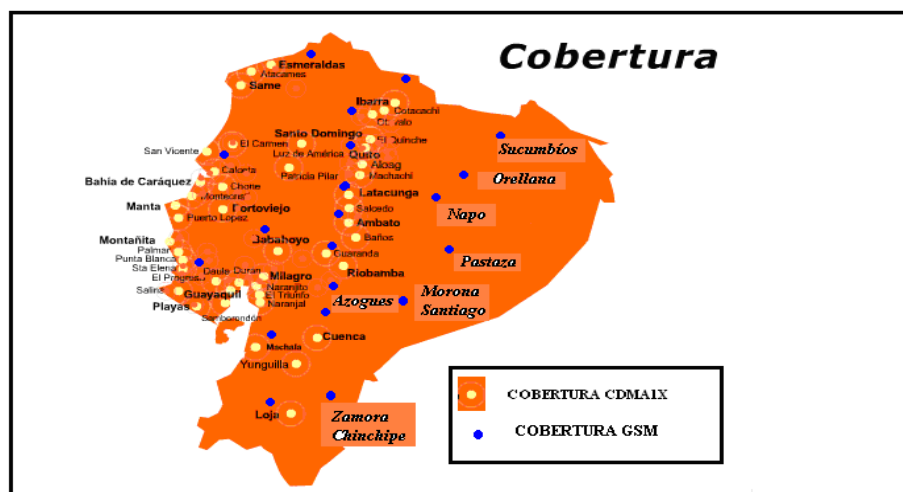


Figura 2.9 Mapa de Cobertura CDMA y GSM Alegro. Dato: Septiembre del 2007

²⁴ SIM: Subscriber Identity Module

Este detalle de alguna manera influyó para que la primera operadora que utilizó esta tecnología CONECEL logre una ventaja significativa en la cuota del mercado.

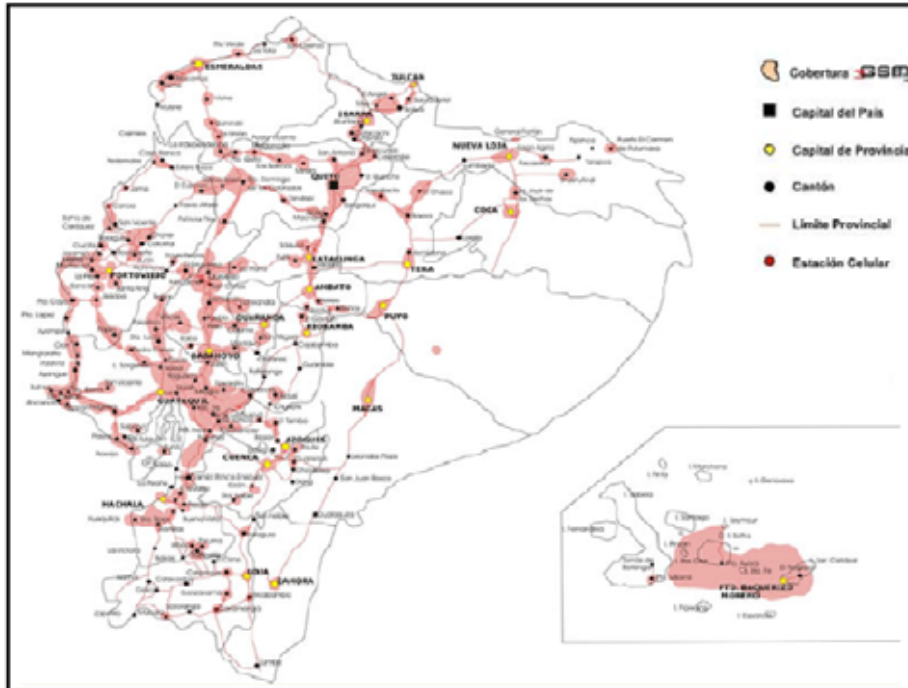


Figura 2.10 Mapa de Cobertura GSM PORTA. Dato: Septiembre del 2007

Las redes de CONECEL y OTECEL han llegado a cubrir alrededor del 95 % del territorio nacional ecuatoriano. En tanto que TELECSA manifiesta tener alrededor del 70 % de cobertura nacional con red propia CDMA, aunque a través de la alianza estratégica con OTECEL se estima que logrará extender la cobertura de su servicio a todo el territorio con tecnología GSM.

CAPITULO III

Evaluación del Mercado de Telefonía Móvil

3.1 Evolución del Mercado móvil en el Ecuador

Como se anotó anteriormente, el mercado móvil ecuatoriano ha evolucionado durante quince años, desde que en 1993 el Estado otorgó la concesión a OTECEL y CONECEL para prestar el servicio de telefonía móvil celular en el Ecuador. Durante el período de la primera concesión, este servicio ha mostrado un protagonismo importante dentro de los sectores económicos del país, pues es notorio que a pesar de la crisis económica que sufrimos por efecto de la implantación del modelo económico neoliberal en nuestro país, el servicio móvil logró un desarrollo muy importante especialmente en la etapa 2000-2007.

En razón de aquello, este trabajo pretende evaluar el desempeño del mercado de la telefonía móvil ecuatoriana, revisando algunos detalles importantes sobre los indicadores económicos tales como la contribución del sector al PIB, la evolución de la oferta, los índices de demanda, penetración del servicio, ARPU²⁵ y particularmente resulta conveniente realizar un diagnóstico del desempeño del servicio, estimando el nivel de satisfacción de los usuarios conjuntamente con una estimación de la percepción que muestran las autoridades y las empresas operadoras respecto de aspectos importantes tales como la calidad, precios, productos, cobertura del servicio, además de ciertos criterios relativos a medidas de carácter regulatorio que aquéllos estiman necesarios para el desenvolvimiento futuro de este próspero negocio.

²⁵ Ingreso promedio por usuario del servicio de telefonía

3.1.1 Crecimiento del sector de las Telecomunicaciones

Las telecomunicaciones tuvieron un impulso significativo a partir de 1995, cuando despegó el proceso de modernización del sector, iniciado un año antes con la apertura de la telefonía móvil a la empresa privada. El crecimiento de los ingresos, el aumento en el número de abonados, la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios son, en términos generales, indicadores de un sector que puede potenciar el crecimiento y la eficiencia del resto de ramas productivas y que, como vimos anteriormente desde hace una década, ha tenido una evolución mucho más dinámica que el de la economía total.

La crisis generalizada en el periodo entre 1999 y el 2002 opacó el aparente éxito de la operación de las empresas prestadoras de servicios de telefonía fija y móvil en los cinco años anteriores, período que se manifestó evidenciando un crecimiento del sector a una tasa promedio anual del 4%, mientras que la economía general del país sólo lo hizo en promedio de 0,8% por año.

A partir del año 2000, fecha en la que el Ecuador dispuso que su moneda de circulación oficial sea el dólar, la tasa de crecimiento de las telecomunicaciones anotó una mejora, pues según las cifras publicadas por el Banco Central del Ecuador (BCE), el promedio anual de crecimiento en el período entre el año 2000 y el 2007 fue de 5,2% mientras que el PIB total creció al 4% por año, en promedio.

Al observar la figura 3.1 notamos un estancamiento del sector entre 2001 y 2002, mientras que se anota una recuperación a partir del 2003 en el que el sector de las telecomunicaciones habría crecido llegando a su punto más alto en el año 2005.

Con el cambio de metodología en las cuentas nacionales del BCE, el PIB del sector, antes contenido en el rubro «Comunicaciones» y ahora estimado dentro de la rama «Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones» específicamente en la sub-rama «Correos y Telecomunicaciones» los resultados indicados en la figura 3.2 observan un

notable desarrollo económico representado por el PIB de la rama de telecomunicaciones que creció a una tasa promedio positiva del 15% anual.

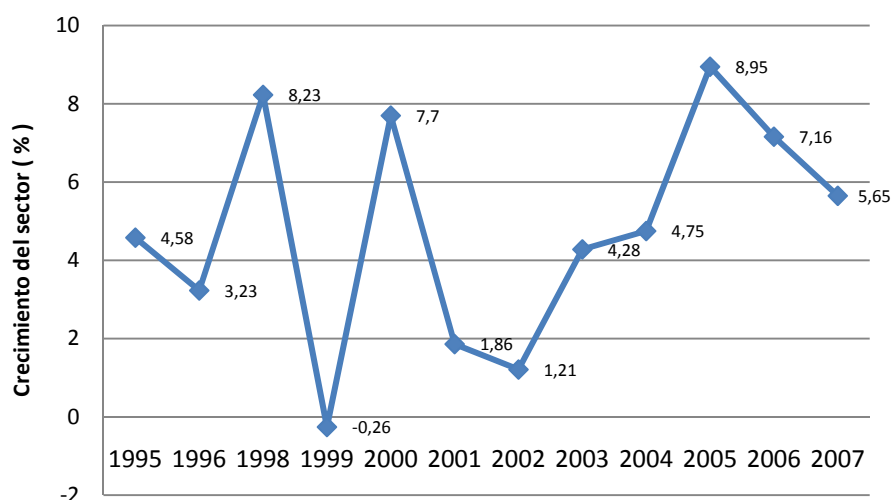


Figura 3.1. Tasa de variación anual del PIB sector Telecomunicaciones. Fuente Boletín BCE

Claro está, es de suponer que quienes más contribuyeron fueron los operadores de telefonía móvil quienes por ejemplo en el período septiembre de 2006 a septiembre de 2007, registraron un incremento anual de sus ingresos en el 22,3%.

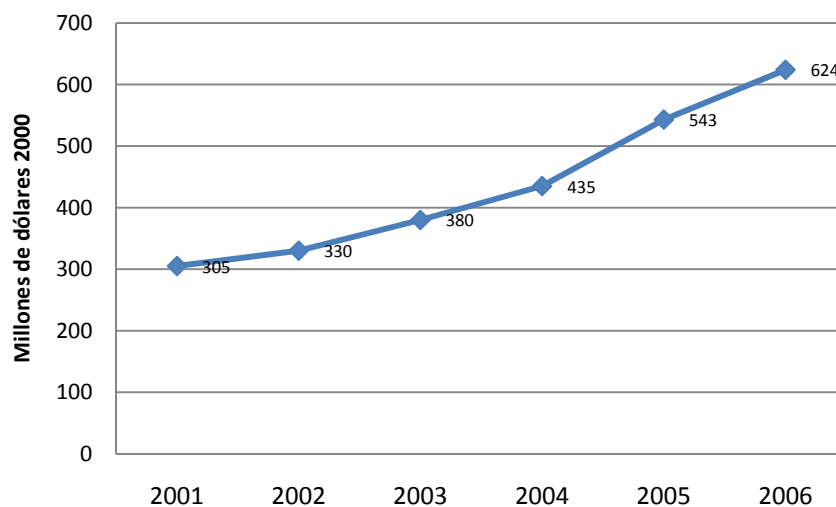


Figura 3.2. PIB sector Telecomunicaciones. Fuente BCE

Finalmente, en la figura 3.3 se evidencia el dinamismo del aporte del sector de telecomunicaciones al PIB total de la economía ecuatoriana, que como vemos siempre estuvo razonablemente dentro de un rol creciente.

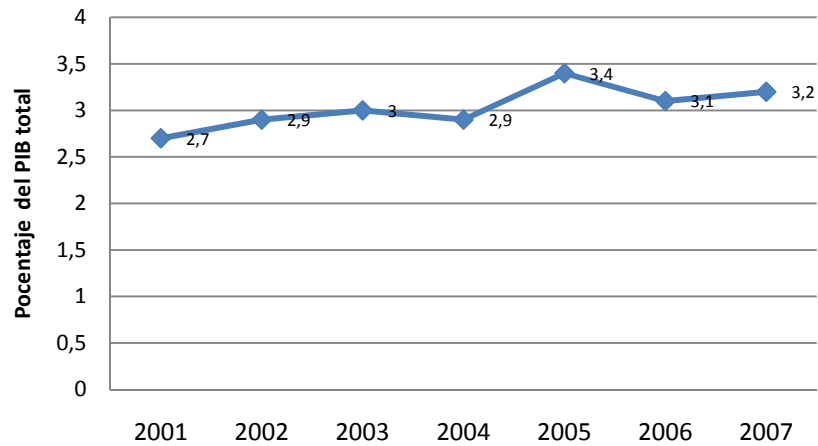


Figura 3.3. Aporte del sector Telecomunicaciones al PIB total. Fuente BCE

3.1.2 Oferta del Servicio Móvil

La oferta en el mercado de la telefonía móvil actualmente está representada principalmente por los productos de las multinacionales América Móvil cuya representación nacional es CONECEL S.A, Telefónica Móviles con su representación nacional OTECEL S.A y la empresa nacional TELECSA. Los nombres comerciales de las operadoras son PORTA, MOVISTAR y ALEGRO, respectivamente, y que por la facilidad de identificación, en adelante los utilizaremos para efectos de análisis.

Aunque en la práctica, en Ecuador realmente operan cuatro servicios móviles Movistar, Porta, Alegro y Etapa móvil, los dos últimos ingresaron en el mercado a partir del año 2003 y aún se encuentran en período de expansión en todo el país. El ingreso al mercado de la compañía Telecsa, con el nombre comercial de Alegro ha forzado muy débilmente la competencia en un mercado que diez años atrás estuvo servido únicamente por Porta y Bellsouth.

El acontecimiento más importante del año 2004 en el mercado de telefonía móvil fue la compra de Bellsouth por parte de Telefónica Móviles. Así, Telefónica Móviles de España, compró el 8 de marzo de 2004 el total de acciones de la estadounidense Bellsouth en diez países de América Latina por un valor de 5850 millones de dólares. La operación reportó a Telefónica 13,1 millones de clientes e

ingresos por valores cercanos a los 2.300 millones de dólares con el control de aproximadamente 35% del mercado.

La adquisición de BellSouth S.A. en Ecuador se produjo al mismo tiempo que las compras de las operadoras de telefonía móvil de BellSouth en Guatemala y Panamá. Esta triple operación se realizó por un valor de empresa total de 1665 millones de dólares.

En el Ecuador, la compañía española adquirió el 100% de los activos de la compañía norteamericana Bellsouth con 11 años de presencia en el mercado ecuatoriano desde el 29 de noviembre de 1993, asumiendo su gestión el 14 de octubre de 2004. Bellsouth poseía el 89,5% de las acciones de la empresa Otecel, S.A., por lo que ellas pasaron a manos de Telefónica; a su vez la empresa española también adquirió el 10,5% restante de las acciones de Otecel en Ecuador, lo que representó una inversión total de 833 millones de dólares. Con ella, Telefónica obtuvo una participación del 36% del mercado, y un porcentaje de penetración del 22%, con la expectativa de llegar a liderar el mercado móvil en un plazo de dos años.

El proceso de transición fue tranquilo, produciéndose solamente un cambio en el nombre comercial, sin suponer para los clientes ningún cambio, pues no se alteraron los planes tarifarios, contratos, terminales, las ofertas, promociones o los números asignados.

Después de operar Telefónica durante un período transitorio de seis meses, manteniendo las marcas y sistemas comerciales de Bellsouth hasta finalizar los trabajos de integración de las plataformas comerciales de ésta con las del Grupo Telefónica Móviles, la presentación oficial de la marca Movistar en el Ecuador tuvo lugar el día 6 de abril de 2005, rodeada de sus colores corporativos característicos, el verde limón y el azul.

Entre la estrategia de la compañía española para captar nuevos clientes, se incluyeron nuevos servicios, paquetes promocionales, mayor cobertura, precios y productos competitivos. Las promociones de Telefónica apuntaron a las clases media, baja y a los jóvenes. La meta era capturar el 40% del mercado. En la estrategia de crecimiento de Telefónica se ha otorgado un rol muy importante a los emigrantes.

En cuanto a la tecnología utilizada, la idea de la compañía era mantener en el Ecuador, en su plataforma, la tecnología CDMA, pero la migración de tecnología de su competidor más importante América Móvil a GSM, hizo que Telefónica Móviles realizara inversiones durante el 2005 para mejorar su infraestructura y la cobertura.

Porta es en Ecuador el nombre comercial del grupo de telefonía América Móvil, siendo éste, a su vez, una compañía vinculada a la mexicana de telecomunicaciones TelMex. Esta compañía se ha convertido en la primera operadora de telefonía celular del Ecuador en número de clientes, cuenta con planes de expansión desde el 2005 e inversiones superiores a los 120 millones de dólares.

América Móvil, que cuenta con alrededor de 54 millones de clientes de celulares en América Latina, ha invertido 800 millones de dólares en Ecuador y ha logrado incrementar sus usuarios de 2 a 6 millones en los últimos cuatro años, además de aumentar su cobertura de red por sobre el 95%.

El ingreso de Telefónica Móviles de España al Ecuador como la nueva propietaria de Bellsouth, en principio, no preocupó demasiado al grupo mexicano, de allí que, la estrategia de Porta siguió siendo la misma: buena marca, distribución, precios competitivos, kits prepagos y mejora de la calidad.

Alegro, el nombre comercial de Telecsa se conformó en marzo de 2003 con una inversión de 80 millones, empezando a operar como tal en diciembre del mismo año. Hasta octubre del 2004, la compañía era propiedad al 50% de Andinatel y Pacifictel,

pero pronto la telefónica estatal Andinatel se quedó sola con Alegro, tras deshacerse Pacifictel del paquete accionario de 50% que tenía en la operadora celular, después de recibir la autorización del Fondo de Solidaridad.

Desde el 01 de diciembre de 2003, la empresa operó en Quito, Guayaquil y sus alrededores, y en el segundo trimestre del 2004 se había extendido a Salinas y Same. La empresa estatal de telefonía móvil (Alegro) invirtió alrededor de 200 millones para ampliar su mercado, aumentando la prestación de sus servicios a más de diez ciudades.

La nueva marca de telefonía celular Etapa Móvil inició sus operaciones en el cantón Cuenca con la fusión entre las telefónicas Etapatelecom y Telecsa. Las dos empresas lanzaron al mercado un plan promocional para socios fundadores con una tarifa de 10 centavos por minuto más impuestos para llamar a socios de la red.

Etapatelecom y Telecsa conjuntamente invirtieron 15 millones de dólares en el proyecto, habiendo desembolsado esta última 10 millones. En Cuenca existen 60 mil abonados a teléfonos celulares, siendo ese el mercado objetivo de Etapa.

3.1.3 Indicador de Demanda

En la figura 3.4 observamos el rápido crecimiento del número de usuarios de telefonía móvil durante los últimos años, lo cual superó los 6 millones en el 2006, 8 millones en el 2007 y 10 millones en el 2008 de acuerdo a la información registrada en los organismos de regulación y control, esto supone que más del 75% de la población sea usuaria de este servicio. Actualmente dominan el mercado Porta y Movistar con una baja incidencia en el mercado por parte de Alegro quién originalmente buscaba concretar los beneficios de la libre competencia tratando de provocar una reducción de las tarifas de la telefonía móvil ecuatoriana, que en términos generales siempre fueron altas si comparamos con los estándares de la región.

Durante los primeros cinco años (1995-1999), el mercado de telefonía móvil creció a tasas promedio de 88%, con explosivas tasas de 187% en 1995 y de 112% en 1997. Tras la dolarización, en el año 2000, el mercado siguió creciendo, a una tasa promedio de 47%. Esto indicaría que el crecimiento de la telefonía móvil, al finalizar el primer período de concesión, está tomando un ritmo menor, una vez que la demanda estaría más atendida, aunque difícilmente podríamos pensar que ha llegado al punto de saturación.

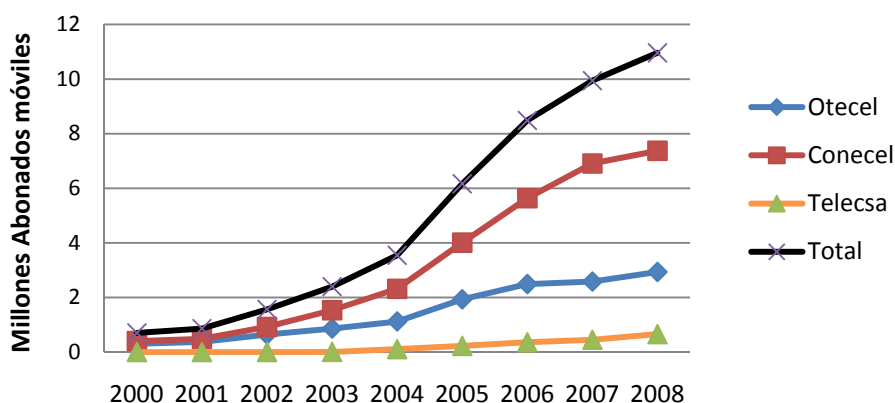


Figura 3.4. Usuarios de Telefonía Móvil. Fuente: SENATEL-DGP Julio 2008

En cuanto a la competencia, hasta abril de 2001 Porta y Bellsouth se repartieron la demanda en proporciones relativamente iguales. Sin embargo, a partir de esa fecha la estrategia de Porta ha logrado una clara ventaja en el número de clientes, doblando en número a la operadora española.

3.1.4 Penetración del Servicio

La gestión, especialmente de las multinacionales América Móvil y Telefónica, ha dado como resultado un crecimiento acelerado de la densidad del servicio móvil a partir del año 2003, llegando en el 2008 a cifras que bordean el 80 % de ecuatorianos que utilizan este servicio según puede anotarse en la tabla 3.1 con un notable crecimiento de la penetración del servicio llegando a niveles tan altos comparables a los

promedios experimentados en otros países del continente. Aunque podrían existir varias razones para aquello, resulta controvertible que el ingreso del tercer operador Telecsa haya influido en el dinamismo del sector móvil, una reducción de precios y la aplicación de nuevas estrategias comerciales por parte de los operadores.

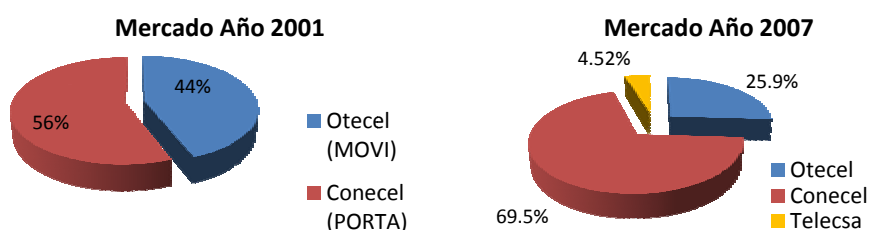


Figura 3.5 . a) Mercado de Telefonía Móvil 2001 b) Mercado de Telefonía Móvil 2007

Las figuras 3.5a y 3.5b muestran la participación en el mercado de las tres operadoras al inicio y final del periodo en estudio. En cualquier caso, la operadora con mayor participación siempre fue CONECEL con su producto comercial PORTA y su socio estratégico la multinacional mexicana América Móvil.

DENSIDAD DE TELEFONIA MOVIL(%)				
Años	Porta	Movistar	Alegro	Total
2001	3.88	3.01	**	6.88
2002	7.27	5.05	**	12.33
2003	11.94	6.71	0.03	18.67
2004	17.79	8.60	0.82	27.21
2005	30.94	14.62	1.71	47.27
2006	42.04	18.57	2.67	63.28
2007	50.77	18.98	3.30	73.06
2008*	53.73	21.38	4.79	79.90

*Julio 2008

Tabla 3.1. Densidad de telefonía móvil. Fuente: SENATEL-DGP

La telefonía celular superó a la fija desde el año 2003, llegando al 2008 a registrar una densidad del 76% con diez y medio millones de líneas de abonados, por supuesto, tomando como referencia la población total ecuatoriana.

Aunque la telefonía celular muestra un despliegue inesperado, su beneficio es inequitativo: según datos de la Encuesta de Condiciones de Vida 2005-2006 del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), solo el 38% de la población utilizaba

los más de 8 millones de teléfonos móviles. Además que más del 70% del mercado móvil está en manos del operador dominante Conecel propietario de la marca comercial Porta.

3.1.5 Ingreso promedio por abonado

En función de los ingresos percibidos y el número total de abonados, se puede calcular el ingreso promedio por usuario (ARPU), la evolución de los últimos 4 años, se muestra en la figura 3.6. La gráfica muestra disminución importante para las operadoras que va desde 18 a 11 dólares por abonado del servicio en el año 2007. De aquello podría concluirse que el negocio estuvo más próspero cuando cada abonado representaba a las compañías ingresos promedios de 14 y hasta 15 dólares mensuales.

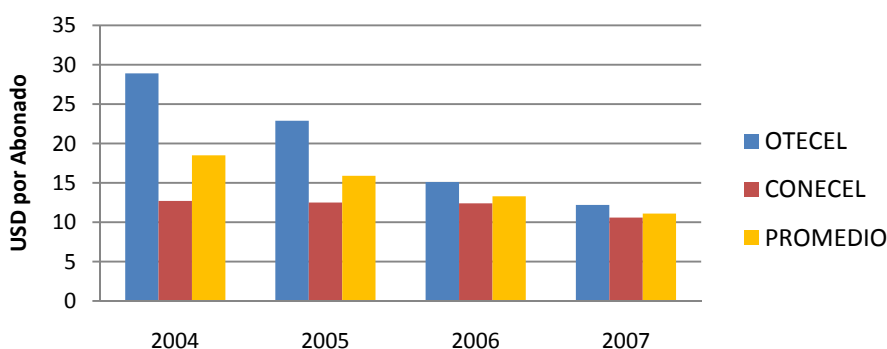


Figura 3.6. ARPU de telefonía móvil.
Fuente SUPERTEL, Superintendencia de compañías

3.2 Evaluación bajo el criterio de los abonados

Para evaluar el servicio bajo el criterio de los abonados, hemos diseñado y aplicado la encuesta indicada en el ANEXO A cuyo objetivo general fue estimar el nivel de satisfacción de los abonados al servicio de telefonía móvil en las tres ciudades más importantes del Ecuador como son Quito, Guayaquil y Cuenca. Entre los objetivos específicos de la encuesta, se trata de investigar la satisfacción de los usuarios en relación a la cobertura, calidad del servicio, productos ofrecidos por las operadoras y sondear sobre los egresos asignados por los abonados para utilizar el servicio.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la relación de “n” de muestreo simple considerando un tamaño de universo desconocido mayor a 100000:

$$n = \frac{Z_c^2 p(1 - p)}{e^2}$$

en dónde:

e es el error entre el universo y el tamaño de la muestra

N es el universo mayor que cien mil

p es la probabilidad de éxitos

Z_c es el nivel de confianza

El tamaño de la muestra será entonces calculada asumiendo las siguientes condiciones:

- Para obtener un 90 % de confianza hacemos $Z_c=1.65$
- Probabilidad de éxitos $p=0.8$
- Error $e= 5\%$

$$n = \frac{(1.65)^2 0.8(1-0.8)}{0.05^2} = 174.24 \text{ muestras/ciudad}$$

En la tabla 3.2 mostramos la distribución de abonados encuestados. Se asumió que cada ciudad representa un universo de más de 100000 abonados, y se aplicaron aleatoriamente un total de 510 encuestas a personas que utilizan el servicio de telefonía móvil en Quito, Guayaquil y Cuenca. De los abonados consultados 240 resultaron ser de Porta, 239 de Movistar y 31 de Alegro.

	ABONADOS PREPAGO	ABONADOS POSPAGO	TOTAL
PORTA	175	65	240
MOVISTAR	141	98	239
ALEGRO	25	6	31

Tabla 3.2. Distribución de abonados encuestados.

3.2.1 Resultados de las encuestas

Para el análisis de los resultados de las encuestas se procedió a tabular los datos conforme se muestran en el ANEXO A para cada uno de los parámetros considerados en los objetivos y sistematizados a través de las preguntas de la encuesta.

La Figura 3.7 muestra la percepción del abonado respecto del costo del servicio. En este observamos que alrededor de la mitad de los abonados de los tres operadores coinciden en que el costo del servicio es moderado y una tercera parte que el servicio de Porta y Movistar es caro, mientras que una tercera parte de los abonados de Alegro se pronuncian indicando que el servicio de este es barato. Se concluye entonces que más de la mitad de los abonados están conformes con el costo del servicio y solamente la tercera parte considera que el servicio es caro.

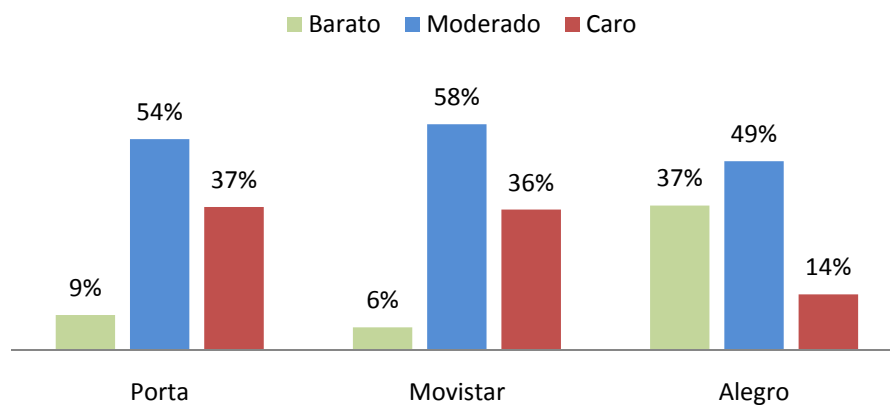


Figura 3.7 Percepción del costo del Servicio.

Cuando les preguntamos respecto de problemas técnicos con el servicio de su compañía proveedora, menos de la tercera parte manifestaron que nunca habían tenido problemas, mientras que en la figura 3.8 observamos que Movistar tiene el más alto índice problemas técnicos. De aquello podemos concluir que las operadoras no están cumpliendo los índices de calidad requeridos, pues hemos notado frecuentes pérdidas y caídas de llamadas, congestión de la red.

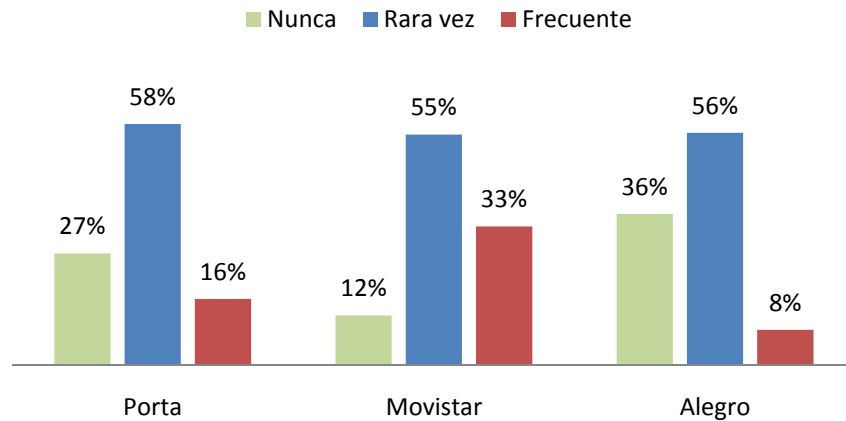


Figura 3.8 Percepción de problemas de técnicos con el servicio

Respecto de la satisfacción del abonado por la calidad del servicio²⁶ ofrecida por las compañías operadoras, la Figura 3.9 indica que solamente alrededor del 15% de abonados están insatisfechos, mientras que hay un promedio alto de alrededor del 80% de abonados satisfechos por el servicio móvil.

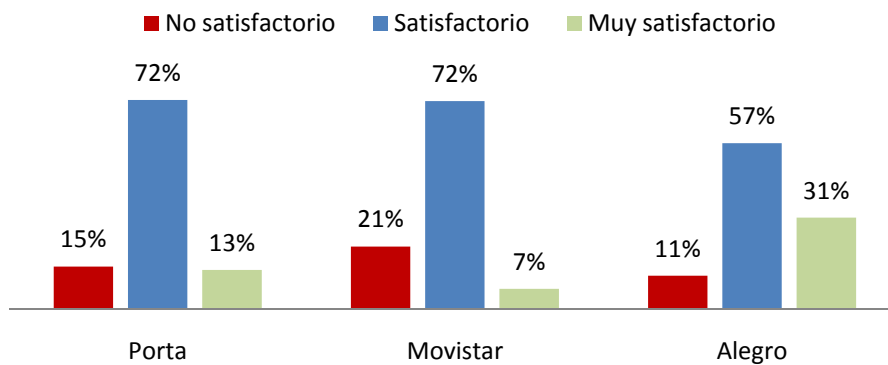


Figura 3.9 Satisfacción de calidad del servicio.

La satisfacción del abonado respecto de los precios del servicio aplicados por su compañía proveedora se manifiesta en la Figura 3.10. En esta observamos que más del 80% de abonados de Alegro se encuentran satisfechos y que un poco más del 30% de los abonados de las otras dos demuestran insatisfacción por los precios. De aquello podríamos anotar que aunque Alegro tiene mejores precios que las otras dos no han logrado crecer dentro del mercado.

²⁶ Entendiéndose por calidad de servicio la gestión de la compañía para su atención con el cliente

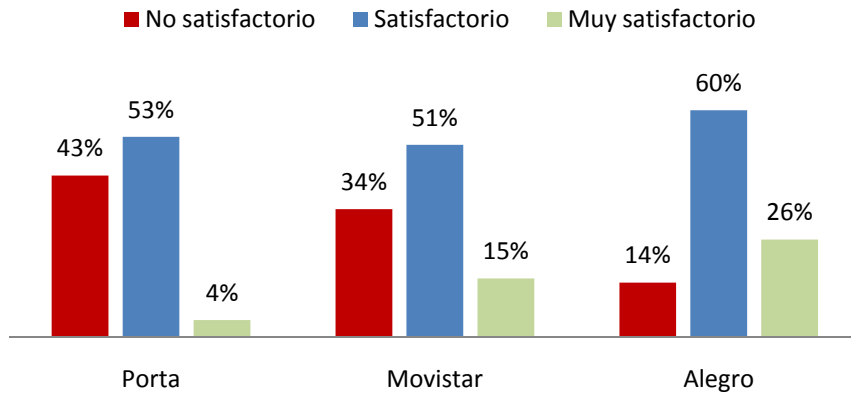


Figura 3.10 Satisfacción respecto de los precios.

En cuanto a la cobertura del servicio, la Figura 3.11 indica mayor satisfacción en los abonados de Porta, en tanto que los más insatisfechos son los abonados de Alegro. Precisamente, la compañía operadora de Porta ha desplegado la red más grande del país y es precisamente una de las razones por las que más del 90% de sus clientes están satisfechos con la cobertura.

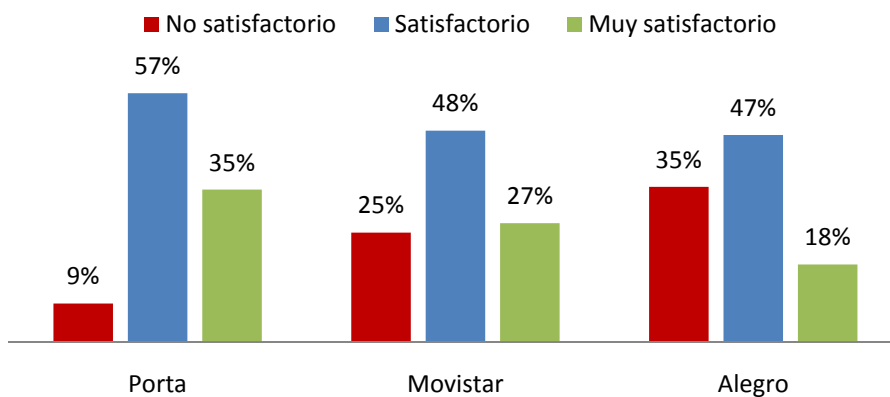


Figura 3.11 Satisfacción respecto de la cobertura del servicio.

En relación a los productos ofrecidos, Porta y Movistar lideran la aceptación de sus abonados, aunque se nota que Movistar ha manejado mejor su estrategia comercial en este rubro y tiene la mejor aceptación entre las tres operadoras. Nótese también, que aunque Alegro tenía mejores precios en el servicio, el nivel de satisfacción en cuanto a los productos es bajo comparado con las otras dos. Este fenómeno quizá se deba a la tecnología utilizada por Alegro.

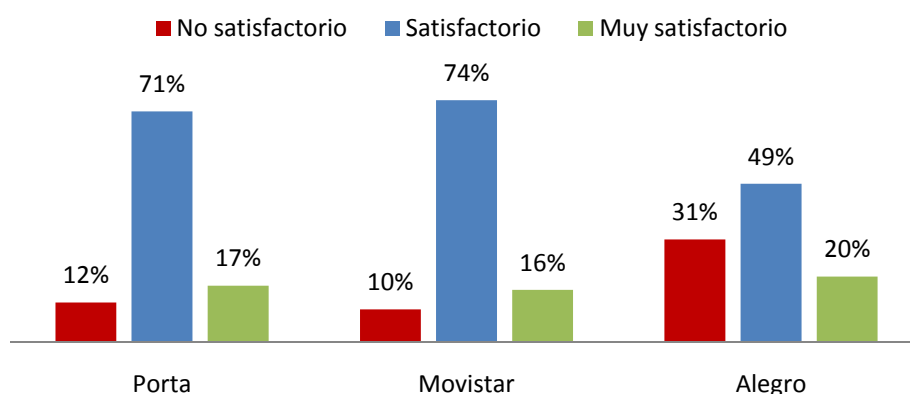


Figura 3.12 Satisfacción respecto de los productos.

La Figura 3.13 muestra que la mayoría de abonados gastan entre 10 y 20 dólares mensuales y son únicamente alrededor del 10 por ciento, los abonados que pagan cuentas superiores a 30 dólares mensuales. Esto evidentemente corrobora con los datos de ARPU reportados por las superintendencias de compañías y telecomunicaciones indicados en la Figura 3.6 y también explica el porqué de la mayoría de clientes del servicio son prepago en nuestro país.

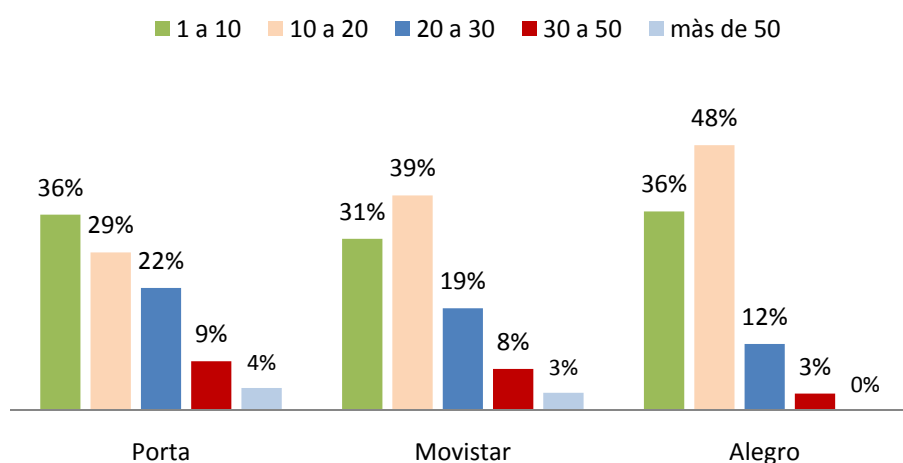


Figura 3.13 Egresos económicos mensuales por pago de servicio telefonía móvil.

La Figura 3.14 anota la inquietud respecto a que si los abonados estarían de acuerdo, que en el país hayan más operadores de telefonía móvil celular. Alrededor del 60% estiman que sí es necesaria la presencia de más operadores en el mercado, bajo el

argumento generalizado de que si incrementamos la competencia se provocaría una mejora en la calidad y precios de estos servicios en el Ecuador.

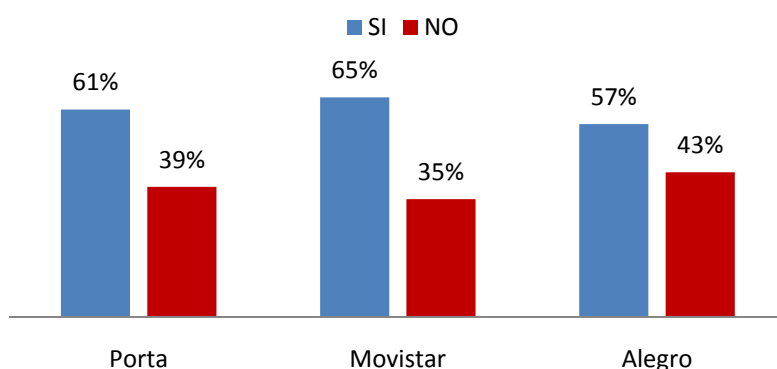


Figura 3.14 Necesidad de más operadores de servicios móviles.

3.3 Evaluación bajo el criterio de los operadores y las autoridades del sector

Para establecer el criterio de los operadores y las autoridades del sector, se diseñó un instrumento de encuesta como el indicado en el ANEXO B.

El objetivo de este instrumento fue investigar los criterios de miembros de las empresas operadoras y funcionarios de los organismos de regulación y control en torno a ciertos aspectos relacionados con el desenvolvimiento del servicio de la telefonía móvil en nuestro país.

En efecto, se aplicó el instrumento en la modalidad de encuesta con seis preguntas en su mayoría abiertas, con el fin de captar el criterio de las personas consultadas. Se logró varias encuestas en la SENATEL, SUPERTEL, Porta, Movistar y Alegro, de las cuales hemos obtenido información valiosa que nos permitirá en primer lugar, analizar distintos puntos de vista en torno a temas propios de la gestión tanto empresarial así como también la del Estado y luego nosotros poder también delinear una propuesta que pueda ser considerada especialmente por los organismos de administración del Sector.

3.3.1 Criterio de los Organismos de regulación y control

En esta investigación se puntualizó la percepción de las autoridades respecto de los niveles de satisfacción que han observado los abonados de telefonía móvil en cuanto a calidad de servicio, precios, cobertura, productos y políticas generales de administración emitidas por el Estado.

La figura 3.15 resume la opinión de las autoridades respecto de la satisfacción de los usuarios. En dicha perspectiva, los usuarios se encuentran relativamente satisfechos especialmente en los aspectos de cobertura, productos y políticas regulatorias. En tanto que coinciden que los precios y la calidad son aspectos que requieren ser revisados por parte del Estado.

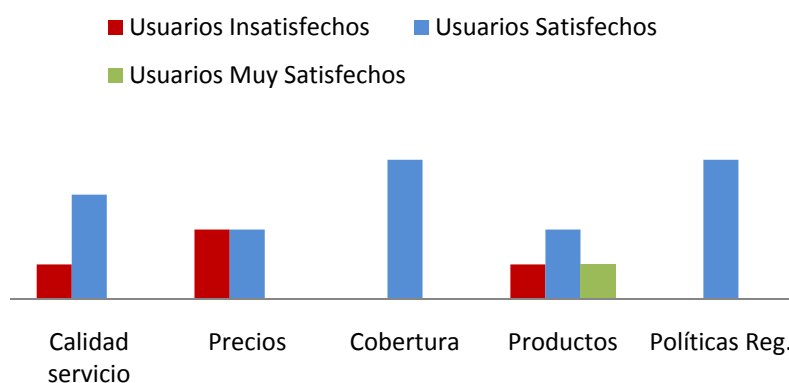


Figura 3.15 Satisfacción de usuarios - criterio autoridades

En cuanto al impacto de la presencia de Telecsa en el mercado móvil, la mayoría coincide que no tuvo la relevancia esperada por cuanto no logró consolidar su presencia en el mercado, aunque la introducción de la misma sirvió para justificar la famosa libre competencia.

En cuanto a la aplicación de un nuevo modelo de regulación, la mayoría de encuestados hablan de que pueden coexistir la regulación por servicios (sectorial) y la de mercados (defensa de la competencia), aunque ninguno menciona algún comentario sobre cómo se los implantaría en nuestro país.

Respecto de la gestión del gobierno actual, se habla de apoyar a la empresa estatal de servicios móviles así como también de modificar la actual legislación con el fin de facilitar la regulación y control de la calidad de servicio.

Finalmente, la visión del mercado de servicios móviles a mediano y largo plazo es uno con capacidad de servicios convergentes, precios competitivos en relación a otros países y que se mantenga un crecimiento sostenido del mismo.

3.3.2 Criterio de los Operadores

En la perspectiva de los operadores se muestra un predominio del nivel de usuarios satisfechos especialmente en el rubro de productos y usuarios muy satisfechos en el aspecto de cobertura. Se observa también que existe una percepción de usuarios insatisfechos en aspectos de calidad de servicio, precios y políticas de regulación.

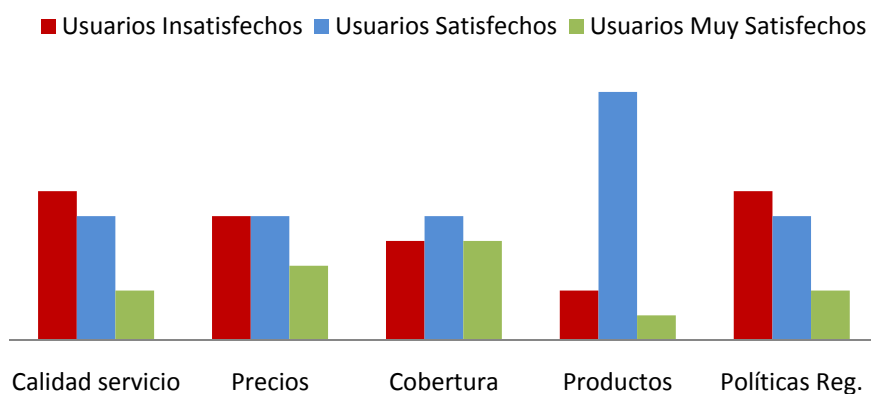


Figura 3.16 Satisfacción de usuarios - criterio operadores.

Los operadores también creen que el Estado debe preocuparse más por vigilar la calidad de servicio y revisar las políticas de regulación.

Respecto del impacto producido por la introducción al mercado de la tercera operadora móvil (Alegro), coinciden que esta no tuvo trascendencia por cuanto Porta y Movistar se mantuvieron como los dos únicos en la pelea por acaparar el mercado, aunque reconocen que de alguna manera si hubo también incidencia para la disminución de precios en el servicio.

En cuanto a la adopción de un nuevo modelo regulatorio, los operadores no están interesados en cambiarlo porque creen que en el modelo de regulación por servicios el usuario está protegido y es en base a este concepto que se desarrollarán más fácilmente nuevas aplicaciones que serán lanzadas al mercado.

Los aspectos observados por los operadores en la gestión del actual gobierno, básicamente tienen que ver con la imposición de la portabilidad numérica y la negociación de los nuevos contratos de concesión con las operadoras Porta y Movistar. En este aspecto, creen que la oportunidad de permanecer en el mercado será favorable para la introducción de servicios móviles convergentes de voz, video y datos acompañados nuevos contenidos y aplicaciones domésticas e industriales.

3.4 Indicadores generales en algunos países de América Latina

La telefonía móvil es el servicio con mayor crecimiento y uso en los países de la Comunidad Andina. En valores absolutos, el país con mayores abonados en la región es Colombia con 34 millones al 2007 y el país con menor número es Bolivia con 3 millones.

La relación entre el número de líneas de celulares y la población total de cada país muestra que Venezuela es el país con una mayor densidad con un 87% al año 2007, seguido inmediatamente por Chile con un 84%. En cuanto al Ecuador, éste ocupa el cuarto puesto en cobertura con respecto a sus habitantes con 70% al 2007 como lo muestra la figura 3.18.

A nivel mundial, la tendencia de crecimiento del uso del celular es igualmente creciente, ya que se ha convertido en la herramienta primaria para la comunicación, de allí que se estima que para el año 2010, el 90% de la población mundial tendrá celular según estimación de la consultora GSMA.

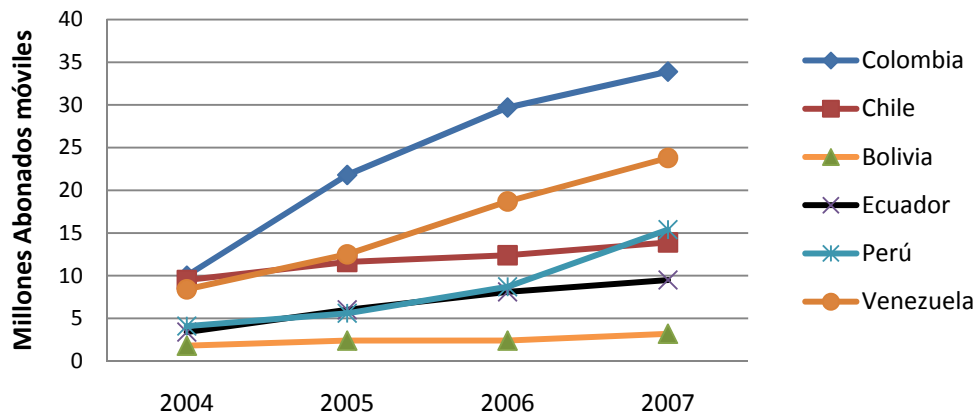


Figura 3.17 Usuarios de Telefonía móvil en los países de la Región.

Fuente: CRT Colombia; Subtel Chile; Altel Bolivia; Supertel Ecuador; Ositel Perú; Conatel Venezuela.

De los países en cuestión, llama un poco la atención, la evolución del servicio en países como Chile y Venezuela, que podríamos citar como dos buenas referencias para el Ecuador, por razones económico políticas básicamente. Como sabemos, Chile es un país abierto al libre comercio que aplica políticas económicas que favorecen al modelo neoliberal, mientras tanto, Venezuela aparece como un país cuya tendencia económica va por el lado estatista impulsado por el modelo que ellos mismo lo han denominado de socialismo moderno siglo XXI.

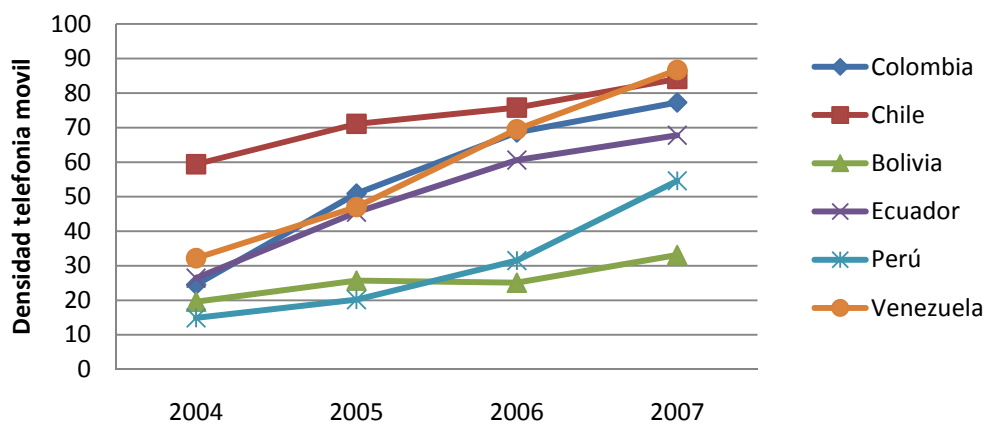


Figura 3.18 Evolución densidad telefonía móvil.

3.4.1 Caso Chile

La telefonía móvil de Chile en el 2008 creció en 8.8% y alcanzó una penetración de un 94.7 %, con lo que sumó alrededor de 15.8 millones de abonados. Las tres operadoras, Telefónica, Entel PCS y América Móvil cuentan con un 74.3% de clientes prepago y un 25.7 % con planes bajo contrato. Comparten el mercado de los servicios móviles chilenos en 40, 40 y 20 % respectivamente. El alto nivel de penetración de la telefonía móvil, indica que el crecimiento del mercado chileno viene dado por el aumento del tráfico más que por el incremento de nuevos abonados.

Aunque Chile se ha caracterizado por tener los cargos de acceso más bajos en América a las redes móviles, el gobierno chileno mediante decreto ejecutivo, redujo sus cargos en un 44.6 % en promedio tras el proceso de fijación de tarifas para el período 2009-2014. De allí que estos ahora estarán en el orden de 8 centavos el minuto. Los chilenos también están convencidos que la inversión en el sector no se va a detener y por ello incluso se piensa que hay espacio para el ingreso de un cuarto operador en el mercado.

3.4.2 Caso Venezuela

Entre el primer trimestre de 2007 y el primero de 2008, el crecimiento ha sido de 24.5%. Según Conatel existen 24,4 millones de usuarios móviles. La distribución del mercado sería: Movilnet 41.3%, Movistar 38.1% y Digitel 20.6%. Venezuela muestra la mayor tasa de crecimiento en la densidad de telefonía durante los últimos cinco años. Las estimaciones del ente regulador al segundo trimestre de 2008 dan cuenta de la existencia de 93 líneas de telefonía móvil por cada 100 habitantes.

De los datos analizados, parece ser que Venezuela ha proyectado mejor sus políticas en relación al servicio de la telefonía móvil, aunque siempre los observadores

económicos de otras partes del mundo arremetan fuertemente sus críticas al régimen económico político de este país.

3.5 Resumen General

- El dinamismo del aporte del sector de telecomunicaciones al PIB total de la economía ecuatoriana, siempre estuvo dentro de un rol creciente con el mayor aporte a través del servicio de telefonía móvil.
- Más de la mitad de usuarios están conformes con el costo del servicio y solamente la tercera parte considera que el servicio de telefonía móvil del Ecuador es caro.
- En la percepción de los mismos operadores, estos están consientes de que la calidad de servicio es el parámetro que debe ser revisado debido a un alto nivel de insatisfacción de los usuarios, mientras que las operadoras aprueban un buen nivel de satisfacción en relación a la oferta de productos.
- En términos generales, alrededor de 80% de usuarios ecuatorianos de telefonía móvil se encuentran relativamente satisfechos con el servicio móvil del país.
- La compañía operadora de Porta ha desplegado la red más grande del país y acredita más del 90 % de sus clientes satisfechos por la cobertura.
- Movistar lidera la aceptación de los usuarios en cuanto a los productos.
- Aunque Alegro tiene mejores precios en el servicio, el nivel de satisfacción en cuanto a los productos es bajo comparado con las otras dos. Tampoco ha logrado una participación importante en el mercado ecuatoriano, ya que Porta y Movistar se mantuvieron como los dos únicos en la pelea por acaparar el mercado
- La mayoría de usuarios gastan entre diez y veinte dólares mensuales y son únicamente alrededor del 10 %, los usuarios que pagan cuentas superiores a treinta dólares mensuales por el servicio.

- Alrededor del 60 % de usuarios estiman que sí es necesaria la presencia de más operadores en el mercado, bajo el criterio generalizado que la mayor competencia provocaría una mejora en la calidad y precios de estos servicios en el Ecuador.
- Los operadores también creen que el Estado debe preocuparse más por vigilar la calidad de servicio y revisar las políticas de regulación.
- Los operadores manifiestan que el mercado de servicios móviles de mediano y largo plazo ofrecerá servicios convergentes con crecimiento sostenido y precios competitivos en relación a otros países.
- En opinión de las autoridades, los usuarios se encuentran relativamente satisfechos especialmente en los aspectos de cobertura, productos y políticas regulatorias.
- En opinión de las autoridades, la presencia de Telecsa en el mercado móvil no tuvo la relevancia esperada por cuanto no logró consolidar su presencia en el mercado.
- Las autoridades creen que pueden coexistir la regulación sectorial por servicios sectorial y la de defensa de la competencia en mercados de telecomunicaciones.

Aunque en la presente investigación no se ha considerado un análisis pormenorizado de las inversiones realizadas por las operadoras para ampliar su infraestructura y la cobertura del servicio, resulta muy evidente que la implementación de redes GPRS, EDGE, UMTS, todas ellas con equipos terminales cada vez más económicos y atractivos para los usuarios, han originado una competencia feroz por tratar de acaparar usuarios en su oferta de nuevos servicios tales como el internet móvil, mensajes multimedia, televisión, etc.

Hoy en día, se verifica entonces la presencia de intensas campañas de publicidad con el afán de captar y retener usuarios ofreciendo productos y promociones que en la mayoría de los casos no se cumplen y que tampoco los organismos de regulación y control son capaces de verificar técnicamente y sancionar dichos comportamientos desleales de las

empresas. Por supuesto, este comportamiento ha forzado a que por ejemplo empresas como Telecsa en lugar de crecer en su cuota de mercado tal como lo consiguieron las otras dos, más bien haya ido perdiendo incluso la supremacía que dicha empresa ostentaba hasta hace poco en el mercado del servicio de internet móvil en el Ecuador.

CAPITULO IV

Propuesta a los Organismos de Regulación y Control

Es común escuchar que en el sector de telecomunicaciones, solo la telefonía celular se ha manejado adecuadamente en el país. Con la idea de hacer todo lo posible para que se desarrolle la competencia en libertad de mercado, en las concesiones de telefonía celular se dieron tres componentes que fueron desfavorables al Estado: el valor total de las concesiones, las tarifas y el valor por la interconexión con las empresas estatales.

Los respectivos contratos que se firmaron en 1993, con una expectativa de 100 mil abonados para el final de los 15 años de la concesión. Al mirar las cifras de abonados actuales (11 millones en una población de 14 millones a fines de 2008), el “error de cálculo” se atribuye a que los precios bajaron gracias al desarrollo de la tecnología y a la competencia.

A pesar del crecimiento demostrado con los datos y resultados anotados en los capítulos anteriores, se dejan vislumbrar que el mercado ecuatoriano de telefonía móvil adolece de problemas que van principalmente en el orden de precios, calidad de servicios y fallos de mercado, pues como sabemos, mantenemos vigente un esquema de regulación sectorial, en el cual difícilmente los organismos de regulación y control del Estado han logrado aplicar con eficacia sus políticas, normativa y procedimientos de manera de orientar favorablemente por un lado, la libre competencia entre los operadores y por otro el bienestar de los usuarios.

En este contexto, los temas sobre esta problemática pueden ser variados y muy amplios, sin embargo en este trabajo nos limitaremos a tratar únicamente dos aspectos

puntuales que consideramos importantes. Uno de ellos está relacionado con la calidad del servicio provisto por las operadoras, lo que abordaremos haciendo énfasis en los sistemas prepago y pospago. El otro que tiene que ver con ciertas directrices que las autoridades de regulación del Ecuador deberían considerar para fortalecer el crecimiento sostenido del mercado de los servicios móviles en el país.

4.1 Servicios móviles

La supremacía del servicio prepago entre los abonados ecuatorianos de telefonía móvil, es un fenómeno que aparece como resultado de la aplicación de este mecanismo comercial que por un lado, favorece el modelo de negocio de las operadoras para captar mayores ingresos, y por otro lado, mantiene atado a los abonados pagando valores altos por el minuto en prepago que casi siempre estuvieron en una relación doble o triple del valor del minuto en plan pospago.

Como se vio en el capítulo anterior, el promedio de gasto por pago de servicio de telefonía móvil en la mayoría de ecuatorianos está en el orden de 10 dólares mensuales, y como sabemos el plan pospago más económico siempre estuvo en el orden de los 20 dólares, exigiendo además requisitos de cuentas bancarias para realizar débitos directos del dinero para el pago de consumo. Podría considerarse que de alguna manera, este es un limitante para que el usuario del servicio no opte por los planes pospago.

A pesar que el sistema prepago es el que financia al mercado de la telefonía móvil en el Ecuador, hemos observado que los organismos de regulación y control poco han hecho para que haya mayor transparencia en las prestaciones del mismo. Los usuarios que cuentan con plan pospago tienen ciertas ventajas sobre los prepago ya que disponen de mejores herramientas con las cuales pueden fiscalizar el costo y las llamadas realizadas a través de la factura, así como también pueden comprobar la cantidad de llamadas realizadas y cotejarlas con su propia apreciación sobre los reales

rendimientos, es decir, la relación entre la cantidad de dinero abonado y la cantidad de llamadas realizadas.

Hemos palpado la realidad de que cuando un usuario de telefonía móvil de prepago va a comprar una tarjeta o realizar una recarga electrónica, no se le ofrece una información clara de cuanto podrá consumir por ese monto y su comparación con la competencia. El usuario tampoco puede cotejar si el tiempo utilizado se ajusta al monto adquirido y/o si los números cargados a su número se ajustan a los llamados, es decir, pocos medios para verificar su consumo. No obstante que las empresas ofrecen diversidad de promociones y alternativas, la imposibilidad de comparar en prepago, dificulta que el consumidor tome la decisión más eficiente y conveniente.

En este sentido, resulta imprescindible que las autoridades de regulación, control, defensa del consumidor y demás, ejerzan mecanismos eficaces para orientar a los usuarios del servicio en el momento de elegir y reclamar cuando sea necesario por la calidad del mismo. También las autoridades deben exigir a las operadoras que cumplan con ciertos requerimientos especialmente para el servicio prepago.

En efecto, las autoridades deberían asegurarse que un abonado debería ser consciente de que para hacer una buena elección en el producto y el servicio ofrecido por las operadoras, previamente deba realizar un balance de sus reales necesidades, así como también tener en cuenta aspectos relacionados con las calidad de servicio exigidas a los operadores. Entre ellos consideramos los siguientes:

- Antes de una adquisición del servicio, un usuario debe preguntarse ¿Cuántos minutos al mes llama a celulares de la misma compañía, red fija u otras operadoras? ¿Conocer de qué operadora son los celulares de las personas a quienes llama frecuentemente?

- Que debe existir claridad en la información de los servicios prestados por la operadora, ya que el mal uso del terminal muchas veces provoca sorpresas desagradables en los usuarios. En la actualidad se ofrecen planes de prepago y pospago que exhiben una multiplicidad de servicios, tales como llamadas telefónicas, mensajes de texto, mensajes multimedia, acceso a portales de internet, chat, correo electrónico, etc., que al ser tantas y diversas opciones provocan cierta confusión y desinformación en la hora de hacer el uso del terminal móvil. Por ello, se deberían incluir cuadros comparativos entre planes de prepago que simplifiquen esta tarea.
- Que todos los teléfonos móviles sean estos de prepago o de plan pospago deben tener el derecho de monitorear los cobros por llamadas realizadas.
- Que todos los teléfonos móviles (plan y prepago) deben tener el derecho de acceder a un tipo de llamada gratuita que le indique cuantos minutos ha consumido.
- Que los planes de prepago debe estar expresados en minutos y segundos, para facilitar la toma decisión por parte del consumidor.
- Que en las tarjetas y tickets de recarga deberían detallar la cantidad de minutos que dispone el cliente según el valor de la recarga y duración de la recarga. También debe publicitarse los diferentes planes de prepago según sea la compañía que emite esta tarjeta.
- Que las compañías deben sumar el saldo que quede pendiente de un plan tanto prepago como pospago para la próxima cuenta como saldo a favor del cliente.
- Que el dinero que ingresa al sistema por la modalidad de recarga no debe tener plazo de término o caducidad, porque no es un crédito por parte de la compañía

al cliente, sino que es un depósito de dinero en la cuenta del teléfono móvil destinado a la utilización del servicio.

Lastimosamente, muy pocos usuarios del servicio móvil toman en consideración estos aspectos, que por no considerarlos y tampoco estar bien normados por las autoridades competentes para la defensa del consumidor y otros que correspondan con la regulación, exponen permanentemente al desamparo a los usuarios del servicio.

4.2 Acceso al mercado

En el Ecuador, el acceso al mercado para nuevos operadores ha sido limitado, por una parte, por el alto costo de redes e infraestructura de telecomunicaciones, y por otro, por cierta apatía de las autoridades de regulación y control del sector de las telecomunicaciones de nuestro país, pues estas no se han preocupado por realizar propuestas importantes de reformas a la ley y los reglamentos anexos que rigen el sector.

Por supuesto que en este tema, se hace muy necesario encontrar herramientas eficaces para asegurar un régimen efectivo de libre competencia en el sector, la calidad de los servicios, y tal vez la más importante, una adecuada protección a los abonados del servicio de telefonía móvil en el Ecuador. En este contexto, las autoridades se han limitado simplemente a respetar los contratos de concesión y evitar también cualquier opción de abrir nuevas concesiones de servicios móviles, coadyuvado para una clara restricción de acceso al mercado de estos servicios en nuestro país.

Ciertamente, el predominio regional en el sector de la telefonía móvil por parte de dos gigantes en el sector, la mexicana América Móvil y la española Telefónica Móviles, dio lugar a que estas dos empresas controlen el mercado utilizando estrategias empresariales eficaces para conseguir la hegemonía sobre el mismo. El caso ecuatoriano, no es ajeno a esta realidad, como sabemos casi las tres cuartas partes del

mercado lo domina América Móvil a través de su marca Porta, seguido por una cuarta parte para Telefónica con su marca Movistar, dejando a la estatal Telecsa con apenas el 5% del mercado nacional.

La explicación más sencilla para este fenómeno, podría ser que la privatización y la apertura del sector a la entrada de nuevos operadores en los mercados de telecomunicaciones, raramente consolidó un marco de libre juego de las fuerzas del mercado, sino que, por el contrario, este proceso vino acompañado de medidas regulatorias, cuyas acciones en teoría estuvieron más orientadas a los servicios fijos aplicando políticas como siguientes:

- Garantizar que la existencia de un operador incumbente verticalmente integrado y que controla las infraestructuras no impida la entrada de nuevos operadores, imponiendo obligaciones de acceso equitativas, transparentes y no discriminatorias.
- Fijar los precios para garantizar que se aproximen a los costos de prestación de cada uno de los servicios y evitar posibles subvenciones cruzadas y abusos de poder de mercado entre las distintas actividades por parte del incumbente.
- Establecer los estándares necesarios en cuanto a la calidad de los servicios, para proteger a los consumidores y a la sociedad en general.
- Velar porque no se produzcan conductas empresariales colectivas o, sobre todo, unilaterales, que puedan anular los efectos de la regulación.

La aplicación parcial de estas políticas en nuestro país, muy probablemente han influido para que el tema de la libre competencia sea aún una utopía en el sector de las telecomunicaciones del Ecuador. Si nos referimos específicamente a los servicios móviles, tantas veces se ha dicho que el predominio de las empresas de Porta y Movistar, generó un esquema de oligopolio, condición que teóricamente podría

probarse si realizamos un análisis sencillo para medir la concentración del mercado utilizando el método del índice de Herfindahl-Hirschman (HHI)²⁷. Este índice es propuesto como una medida de la estructura de mercado, ya que toma en cuenta tanto el número de competidores como su participación relativa en el mismo.

Cuando la participación de las empresas en el mercado está representada en porcentajes, el índice HHI se calcula sobre una base de 10 mil en donde este valor representa la presencia de un monopolio. Un valor HHI menor a 1000 considera una baja concentración, por lo tanto un mercado competitivo. Un valor HHI entre 1000 y 1800 considera un mercado con una concentración moderada. Mientras que un HHI mayor a 1800 considera un mercado con una alta concentración.

Si valoramos este índice con la participación de las empresas operadoras de servicio de telefonía móvil en el mercado ecuatoriano, observamos los resultados indicados en la tabla 4.1.

Año	Otecel (%)	Concel (%)	Telecsa (%)	Indicador HHI
2001	44	56	0	5080
2002	41	59	0	5162
2003	35	64	1	5376
2004	32	65	3	5282
2005	31	65	4	5220
2006	29	67	4	5291
2007	26	69	5	5526
2008	27	67	6	5275

Tabla 4.1 . Indicador HHI calculado en el mercado de telefonía móvil del Ecuador

Los valores del indicador HHI para todo el período se encuentra en alrededor de 5000 por lo que podemos asegurar que el mercado ecuatoriano del servicio de telefonía móvil siempre estuvo altamente concentrado. Ni siquiera la entrada del operador de Alegro compitiendo palmo a palmo con las otras podría haber logrado bajar este

²⁷ $HHI = \sum s_i^2$, donde $i = 1...n$; y la $\sum s_i = 1$ siendo $i = 1...n$.
Siendo “ s_i ” la producción relativa (volumen de negocios) de la i -ésima empresa y “ n ” el número total de empresas de la industria.

indicador a valores que demuestren una concentración moderada. Por ejemplo, hipotéticamente si Movistar, Porta y Alegro en algún momento hubiesen llegado a participar en partes iguales en el mercado, el resultado para el HHI sería de 3267 y si hubiese existido una cuarta y una quinta operadora con igual participación en el mercado, el HHI sería de 2500 y 2000 respectivamente.

Con este razonamiento, teóricamente se requieren al menos seis operadores, cada uno compartiendo igual cuota de mercado para que podamos observar una concentración moderada y al menos 10 para tener un mercado competitivo. En la práctica, esto no ha ocurrido en ninguna parte del mundo, pues como sabemos, en general los mercados de América Latina no tienen más allá de tres operadores, por razones del predominio de dos multinacionales importantes, América Móvil y Telefónica de España.

Estas multinacionales paulatinamente fueron absorbiendo las empresas locales en cada uno de los países en donde actualmente se encuentran presentes, llegando prácticamente a constituir un duopolio a nivel regional, dejando en un segundo plano a cualquier otra que apareciera como medida para garantizar la libre competencia.

Aunque no podemos escapar a esta realidad regional, es posible que las autoridades ecuatorianas de regulación, deban analizar una opción de acceso al mercado conocido como operadores virtuales²⁸. Este mecanismo, muy probablemente ofrecería algunas ventajas como las siguientes:

- Permitir una mejor utilización del espectro radioeléctrico.
- Facilitar la entrada de nuevos operadores, reduciendo los costos de instalación de la infraestructura, que posiblemente sean los que más afectan el negocio.

²⁸ Operador virtual: es un operador de servicios de telecomunicaciones que para ingresar al mercado requiere un título habilitante pero que utiliza la red e infraestructura de otro operador ya establecido.

- Mejorar la utilización de la infraestructura instalada y la adopción de nuevas tecnologías.
- Permitir una mejor segmentación del mercado, favoreciendo a los consumidores poder elegir entre una mayor oferta de servicios distintivos en calidad y precios.
- Favorecer el empaquetamiento de servicios triple ó cuádruple play.

En nuestro medio, aunque no se haya mostrado explícitamente este mecanismo de operador virtual, el esquema de alquiler de la red realizada a través de un convenio entre Telecsa y Telefónica ya es un claro primer indicio que este mecanismo puede por un lado resolver el problema de acceso al mercado y por otro, ofrecer las ventajas de la tecnología a través de una mayor diversidad de productos y servicios.

Sin embargo de lo mencionado, debemos también indicar que la validez de las ventajas de un operador virtual depende de las condiciones del mercado, por lo que antes de aplicarlo deben estudiarse cuidadosamente los efectos que pueden producir, en razón de que los precios caen constantemente porque los ingresos de los operadores dependen del crecimiento de su masa de clientes y el consumo por usuario (ARPU). Así mismo, la industria de telecomunicaciones se caracteriza porque demanda permanentemente considerables inversiones debido a los constantes cambios tecnológicos, lo cual probablemente aumenta el riesgo y reduce los márgenes de utilidad de los operadores.

4.3 Defensa de la competencia

En el contexto anteriormente analizado, es un hecho que no habrá el ingreso al mercado de otro operador, y que entre los retos del Estado en corto y mediano plazo están el establecer políticas con instrumentos jurídicos y administrativos que permitan abordar eficazmente aspectos ineludibles del sector, tales como el fenómeno de la

convergencia tecnológica, la introducción de nuevos servicios y el crecimiento de usuarios.

Los servicios de telecomunicaciones, principalmente el de los servicios móviles se han convertido en elementos básicos para el crecimiento económico y social de un país. Como hemos visto prácticamente 8 de cada 10 ecuatorianos disponen de un teléfono celular que se utiliza tanto en actividades domésticas, profesionales, industriales, deportivas, entretenimiento, etc. La apertura del mercado de los servicios de telecomunicaciones en el Ecuador ha promovido un importante crecimiento de la economía, dinamizándose significativamente el sector, teniendo en cuenta además que al momento ya se firmaron nuevos contratos de concesión con las dos operadoras más importantes Conecel y Otecel para los próximos quince años.

El aporte del componente de telecomunicaciones al PIB ha sido importante y la inversión extranjera en los últimos años en este sector ha estado orientada principalmente para explotar sectores de alta rentabilidad. Las redes de telefonía móvil, han promovido una gran oferta de servicios anexos tales como los mensajes cortos, mensajes multimedia, transmisión de datos, internet y otras aplicaciones que podrían derivarse para ser explotados por otro tipo de empresas especialmente en las áreas urbanas.

Este nuevo escenario motiva a proponer un cambio en la estrategia política y económica en tanto y cuanto apoye la visión de la denominada “economía social con mercado” que está siendo estructurada a través de la nueva constitución y las acciones del gobierno actual en materia social y económica.

La adopción de una nueva ley y un nuevo marco institucional en aspectos de regulación y control del sector sin duda ofrecería una mayor consistencia entre las políticas de crecimiento, apertura y modernización del Ecuador, un cambio en el ente

regulador, que facilite los planes nacionales de telecomunicaciones y de conectividad con el fin de mejorar aspectos de cobertura y acceso universal, así como también garantizar precios razonables con buena calidad a través de una real y leal competencia entre los operadores del mercado.

Un nuevo esquema regulatorio buscaría promover la inversión y la innovación tecnológica, mejorar la eficiencia productiva y establecer organizaciones ágiles y formativas que permitan alcanzar las metas regulatorias.

Sin embargo, el mayor logro de todos que se podría alcanzar es proporcionar la seguridad jurídica y financiera para afianzar las inversiones extranjeras en el país, lo que incentivaría una competencia real en la oferta, en la calidad y en los precios de los servicios. Estas reformas legales importantes, necesarias para el desarrollo del sector, son la elaboración, trámite y aprobación de una nueva Ley de Telecomunicaciones, la actualización de la Reglamentación acorde al avance tecnológico, y el establecimiento de un ente regulador y de control que sea imparcial, transparente, respetable y, en la medida de lo posible, autónomo.

Dentro de estos planes, entonces también podría aplicarse un nuevo mecanismo de regulación que no reemplazaría a la regulación sectorial sino más bien constituiría un mecanismo complementario. Se trata básicamente de la denominada “defensa de la competencia”, el cual podría actuar en tres líneas principales:

- Lucha contra conductas empresariales restrictivas de la competencia, ya sean colectivas (acuerdos o prácticas concertadas) o unilaterales (abusos de posición de dominio individual o colectiva).
- Control de concentraciones empresariales (poder de mercado), como medio para evitar *ex-ante* cambios en la estructura competitiva de los mercados que puedan resultar en un deterioro de la competencia efectiva.

- Influencia sobre la actuación del sector público, ya sea mediante la mera recomendación o contando con capacidad para controlar sus decisiones.

A excepción del control de concentraciones, que sí tiene un carácter preventivo, una de las principales características de la defensa de la competencia es la actuación *ex post*. En principio, la instrucción de expedientes sancionadores se inicia únicamente cuando existen indicios de una conducta restrictiva, bien de oficio o a raíz de denuncia. El fin último es ordenar la cesación de la conducta e imponer la correspondiente sanción dentro de un marco neutral para que las empresas tomen sus decisiones con libertad.

Por ello, la defensa de la competencia no trata de proteger a los competidores sino al propio proceso competitivo en los mercados. Por otra, trata siempre de minimizar la injerencia en la libre toma de decisiones empresariales, optando, entre varias alternativas, por aquella que deja mayor libertad al juego del mercado. En todo caso, el proceso de reflexión no pone en cuestión sino que refuerza uno de los principios de la política de competencia, en el hecho de que una empresa disponga de poder de mercado no supone una infracción de las normas de competencia.

La búsqueda de este poder es un elemento importante del propio funcionamiento del mercado, estimulará la innovación y el crecimiento económico. Sin embargo, el abuso de dicha posición de dominio puede resultar en un deterioro de la competencia efectiva y perjudicar al consumidor en el corto o medio plazo.

En razón de aquello, las autoridades deben incorporar a la regulación nacional ecuatoriana, el concepto de mercados relevantes. En principio, la definición de los mercados relevantes se ha aproximado sustancialmente al análisis de las condiciones de competencia en dichos mercados para luego aplicar una metodología que permita establecer la existencia de posición dominante y crear obligaciones especiales aplicables

a los operadores que ostenten dicha posición. En este sentido, la propuesta regulatoria debería considerar tres etapas:

- Identificar los criterios y condiciones para determinar mercados relevantes sobre los cuales se enfocarán los análisis de competencia.
- Identificar el ámbito geográfico de dichos mercados para revisar sus condiciones de competencia. Por ejemplo analizar las condiciones del servicio de telefonía móvil en la sierra y en la costa ecuatoriana. El resultado de esta etapa será la determinación de los operadores que ostenten posición dominante en el mercado relevante geográfico definido, a quienes, de llegar a ostentar dicha posición, en la siguiente etapa, se les aplicarán las obligaciones regulatorias pertinentes.
- En el evento de hallarse posición dominante por parte de un operador, se aplicarán los correctivos adecuados a cada caso, teniendo en cuenta que se busca garantizar que una empresa con posición dominante no pueda utilizar su peso en el mercado para restringir la competencia efectiva, es decir, es una medida preventiva. Cabe aclarar que dichos correctivos solo serán aplicados cuando se evidencie la inexistencia de competencia efectiva, esto es, en los mercados en los que existan una o más empresas con una posición significativa, y cuando las soluciones previstas por el derecho de la competencia no basten para remediar el problema.

Finalmente, deberá establecerse una metodología para determinar e identificar plenamente los mercados relevantes, así como también las herramientas administrativas y jurídicas que permitan aplicar este nuevo mecanismo en la regulación de los servicios móviles del Ecuador. El análisis de aquellos detalles está fuera del alcance de este trabajo y consecuente podría constituirse en un tema motivo de una investigación particular.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El régimen de libre competencia en el sector de telecomunicaciones implantado bajo el modelo económico neoliberal ha dado como resultado la consolidación de los dos operadores multinacionales, Telefónica y América Móvil con alrededor del 95 % del mercado ecuatoriano, relegando a un segundo plano a la operadora estatal Telecsa.
- Aunque los indicadores de penetración del servicio móvil del Ecuador, en la actualidad se encuentran en órdenes muy altos, similares a los registrados en países de la región tales como, Colombia, Chile y Venezuela, el beneficio social puede decirse que es inequitativo, ya que el servicio está concentrado en apenas la tercera parte de la población. El desarrollo desigual del servicio entre las distintas localidades del país evidencia resultados característicos en el modelo de gestión neoliberal.
- En términos generales, alrededor de 80% de usuarios ecuatorianos de telefonía móvil se encuentran relativamente satisfechos con el servicio móvil del país. Una tercera parte considera que el servicio es caro y aunque Alegro tiene mejores precios en el servicio, el nivel de satisfacción en cuanto a los productos es bajo comparado con las otras dos.
- El predominio de Porta y Movistar ha determinado un mercado altamente concentrado, marcando la pauta en los niveles de satisfacción percibidos en cuanto a los parámetros básicos evaluados en el servicio.
- Si bien el ingreso de Alegro no logró cumplir las expectativas del mercado, su presencia causó impacto en las tarifas de sus competidores, que venían constituyendo un duopolio en el mercado de telefonía móvil sin tener mayor motivación para una disminución de tarifas. Tal es así que a partir del ingreso de

Alegro, el regulador se vio obligado a revisar los cargos de interconexión disminuyéndolos prácticamente en un 50% dando lugar a una lucha intensa por la reducción de tarifas en la telefonía móvil.

- La nueva Constitución, considera al sector de las telecomunicaciones como un sector estratégico que debe ser gestionado y administrado por el Estado. Sin embargo, la firma de los nuevos contratos de concesión con las operadoras móviles Conecel y Otecel, podría condicionar el criterio enunciado en la nueva Constitución, en razón de que más bien se omite cualquier opción de ingreso de un cuarto operador móvil privado.

RECOMENDACIONES

- La negociación con las empresas operadoras de Porta y Movistar de las nuevas concesiones de servicio móvil avanzado (SMA) logradas por 700 millones en un gobierno de Socialismo Moderno, sin duda representa un importante rubro dentro de las inversiones de multinacionales en el Ecuador. Sin embargo de aquello, esta no debe ser una buena justificación para que el Estado descuide la implementación de políticas y herramientas eficaces que favorezcan el acceso al mercado y la práctica de la libre y leal competencia entre operadores de los servicios móviles de telecomunicaciones.
- La vigilancia de mejoras en parámetros de calidad, precios, cobertura y productos, son tareas que los organismos de regulación y control deben realizar permanentemente a las operadoras, en razón del rápido incremento de usuarios registrado en estos dos últimos años. Este fenómeno también afectará negativamente en el desempeño de las redes, aún cuando se diga que éstas pertenecen a tecnologías de nueva generación.

- Por el avance tecnológico y la convergencia que se está imponiendo en el sector de telecomunicaciones a nivel mundial, el esquema de regulación por servicios poco a poco va siendo un limitante regulatorio para el desarrollo del sector. En el Ecuador, la dificultad de no poder encasillar un nuevo servicio en la clasificación general de servicios que se maneja a nivel normativo, ha dificultado su prestación de manera oportuna. Más aún cuando se trata de un servicio convergente. Sin embargo de aquello, la implementación de un modelo de regulación por mercados en lugar del modelo de servicios, posiblemente no sea una solución que se deba aplicarse de manera radical. Quizás introducir una regulación de la competencia manteniendo por un tiempo el esquema de regulación por servicios que incluya la convergencia de éstos, sería una alternativa que podría lograr incentivar el mercado.
- La expansión de la red de tercera generación por parte de la operadora Conecel y la tendencia para hacerlo en poco tiempo por parte de Telecsa y Otecel, marcan una pauta sobre el camino que las operadoras móviles seguirán a nivel tecnológico. Las bondades de estas nuevas tecnologías y la prestación de nuevos y mejores servicios, marcará una nueva forma de competencia en el mercado móvil ecuatoriano. Sin embargo, actualmente la participación del mercado tiene un claro operador dominante (Conecel), con las consecuencias negativas que implica tener un mercado extremadamente concentrado.
- Este panorama podría cambiar, en la medida que el Regulador adopte normativas que estimulen la competencia y logren un mercado más competitivo, para lo cual recomendamos analizar el mecanismo de operador virtual en los servicios móviles del Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- [1] Abad, Juan, “El mercado de la telefonía en Ecuador”, Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España, Enero 2006
- [2] Brunel Vergara, Carlos “Estudio de mercado sector servicios en Ecuador”, PROCHILE, Abril 2006
- [3] Chillón Medina, José María, Derecho de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información, Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, 2004
- [4] Ferro Albornoz, Fernando, “El Mercado Ecuatoriano de Telecomunicaciones y nuevo reto para el regulador”, ASETEL, Marzo 2007
- [5] Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), Encuestas de Condiciones de vida 2005-2006, Quito.
- [6] Laguna de la Paz, José Carlos, Telecomunicaciones: Regulación y Mercado, Navarra, Aranzadi SA., 2004
- [7] Ley de modernización del estado, privatizaciones y prestación de servicios públicos por parte de la iniciativa privada. Ley 50 (Registro Oficial 349, 31-XII-93)
- [8] Ley para la transformación económica del Ecuador (Ley trolebús). Ley no. 4. R.O 34 de 13 de marzo del 2000.
- [9] Ley especial de telecomunicaciones y su reforma. Ley no. 184 registro oficial no. 996 10 de agosto de 1992
- [10] Oviedo Rueda, Jorge, Teoría del Poder y del Estado, Mimeo, Quito 2003
- [11] Petrecolla Diego, “Defensa de la Competencia en Telecomunicaciones”, SUPTEL, Agosto 2007
- [12] Paredes, Pablo Lucio, La Dolarización, ¿un amor eterno?, Quito, 2005
- [13] Rivera, Christian, “Sistemas de telefonía móvil celular y servicio móvil avanzado”, SENATEL, Junio 2007
- [14] Ruano Alcalá, José Felipe “El sector de las Telecomunicaciones en Ecuador”, Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Quito, Junio 2005
- [15] Comisión de Regulación de Colombia, “Propuesta regulatoria para la definición de mercados relevantes de telecomunicaciones en Colombia”, Coordinación de regulación, Febrero 2008
- [16] Comisión de Regulación de Colombia, “Lineamientos metodológicos para la definición de mercados relevantes y posición dominante en mercados convergentes de telecomunicaciones en Colombia” , Coordinación de regulación, Agosto 2008

- [17] Calviño Santamaría Nadia, “Regulación y Competencia en Telecomunicaciones: Los retos derivados del nuevo marco normativo”, Información Comercial Española ICE, Septiembre-Octubre 2006. N.º 832
- [18] Asamblea Nacional Constituyente, “Constitución de la República del Ecuador”, Aprobada en referéndum septiembre 2008.
- [19] Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, “Estadísticas de la Telefonía móvil”, Dirección de Gestión de servicios, Julio 2008
- [20] Petreolla, Diego. “Defensa de la competencia en telecomunicaciones”, SUPERTEL , Agosto 2007
- [21] Voltairenet.org, “Telecomunicaciones: entre el libre mercado y el Socialismo del siglo XXI” Septiembre 2007

Páginas Web:

- [15] Asociación de Empresas de Telecomunicaciones del Ecuador ASETEL
www.asetel.org.ec/
- [16] Banco Central del Ecuador, www.bce.fin.ec
- [17] Cámara de Comercio de Quito, www.ccq.org.ec/
- [18] Consejo Nacional de Telecomunicaciones del Ecuador, www.conatel.gov.ec
- [19] Conecel S.A., www.porta.net
- [20] Instituto Nacional de Estadística y Censos, www.inec.gov.ec/default.asp
- [21] Pyramid Research, www.pyr.com/
- [22] Revista de Derecho Informático, www.alfa-redi.org/rdi.shtml
- [23] Superintendencia de Telecomunicaciones del Ecuador SUPTEL,
www.supertel.gov.ec
- [24] Telefónica Móviles Ecuador, www.movistar.com.ec
- [25] Telecomunicaciones Móviles del Ecuador TELECSA, www.alegropcs.com
- [26] Superintendencia de compañías del Ecuador, www.supercias.gov.ec
- [27] Índice HERFINDAHL – HIRSCHMAN HHI),
www.superhid.gov.bo/public/IndiceHH.pdf

LISTA DE FIGURAS

- Figura 2.1 Evolución sector de telecomunicaciones.
- Figura 2.2 Indicadores de penetración de servicios.
- Figura 2.3 Participación de las ventas en el sector años 2005 y 2007.
- Figura 2.4 Aporte del sector al PIB.
- Figura 2.5 Evolución Servicio Telefonía Móvil.
- Figura 2.6 Usuarios prepago y pospago.
- Figura 2.7 Precios en planes de telefonía móvil.
- Figura 2.8 Mapa de Cobertura CDMA y GSM Movistar.
- Figura 2.9 Mapa de Cobertura CDMA y GSM Alegro.
- Figura 2.10 Mapa de Cobertura GSM PORTA.
- Figura 3.1 Tasa de variación anual del PIB sector Telecomunicaciones.
- Figura 3.2. PIB sector Telecomunicaciones.
- Figura 3.3. Aporte del sector Telecomunicaciones al PIB total.
- Figura 3.4. Usuarios de Telefonía Móvil.
- Figura 3.5 Mercado de Telefonía Móvil 2001 y 2007
- Figura 3.6 ARPU de telefonía móvil.
- Figura 3.7 Percepción del costo del Servicio.
- Figura 3.8 Percepción de problemas de técnicos con el servicio.
- Figura 3.9 Satisfacción de calidad del servicio.
- Figura 3.10 Satisfacción respecto de los precios.
- Figura 3.11 Satisfacción respecto de la cobertura del servicio.
- Figura 3.12 Satisfacción respecto de los productos.
- Figura 3.13 Egresos económicos mensuales por pago de servicio telefonía móvil.
- Figura 3.14 Necesidad de más operadores de servicios móviles.
- Figura 3.15 Satisfacción de usuarios - criterio autoridades.
- Figura 3.16 Satisfacción de usuarios - criterio operadores.
- Figura 3.17 Usuarios de Telefonía móvil en los países de la Región.
- Figura 3.18 Evolución densidad telefonía móvil.

LISTA DE TABLAS

Tabla 2.1 Indicadores de servicios de telecomunicaciones.

Tabla 2.2 Ingresos generados en el sector de las telecomunicaciones.

Tabla 2.3. Asignación de espectro.

Tabla 2.4. Recurso numérico.

Tabla 2.5 Cargos de interconexión.

Tabla 2.6 Proyecciones de abonados del servicio de telefonía móvil.

Tabla 2.7 Precios de planes prepago y pospago.

Tabla 3.1 Densidad de telefonía móvil.

Tabla 3.2 Distribución de abonados encuestados.

Tabla 4.1 Indicador HHI calculado en el mercado de telefonía móvil del Ecuador.

GLOSARIO DE ACRÓNIMOS

IETEL.- Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones
LET.- Ley Especial de Telecomunicaciones
EMETEL.- Empresa Ecuatoriana de Telecomunicaciones
SUPTEL.- SUPERTEL Superintendencia de Telecomunicaciones
LMP.- Ley de Modernización y Privatizaciones del Estado
CONAM.- Consejo Nacional de Modernización
COMOTEL.- Comisión de Modernización de las Telecomunicaciones
CONATEL.- Consejo Nacional de Telecomunicaciones
SENATEL.- Secretaría Nacional de Telecomunicaciones
ANDINATEL.- Andina Telecomunicaciones
PACIFICTEL.- Telecomunicaciones del Pacífico
CONECCEL.- Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones
LTE.- Ley para la Transformación Económica del Ecuador ó ley Trole
LINKOTEL.- Linko Telecomunicaciones
ECUTEL.- Ecuador Telecom
TELECSA.- Telecomunicaciones Móviles del Ecuador S.A
PIB.- Producto Interno Bruto
BCE.- Banco Central del Ecuador
STMC.- Servicio de Telefonía Móvil Celular
SMA.- servicio móvil avanzado
FODETEL.- Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones

ANEXO A

MATERIAL DE ENCUESTA PARA USUARIOS

ENCUESTA PARA USUARIOS

OBJETIVO GENERAL

- Estimar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de telefonía móvil en las principales ciudades del Ecuador.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad del servicio.
- Investigar la satisfacción de los usuarios en relación con los precios del servicio.
- Investigar la satisfacción de los usuarios en relación con la cobertura del servicio.
- Investigar la satisfacción de los usuarios en relación a los productos ofrecidos por las operadoras.
- Investigar los egresos promedios de los usuarios del servicio.
- Investigar el criterio de los usuarios respecto del número de empresas operadoras del servicio.

FORMULARIO GENERAL

Ciudad: _____ Sector: _____

Fecha: _____ Hora: _____

1. Seleccione el operador y el tipo de servicio utilizado

PORTA		MOVISTAR		ALEGRO	
PREPAGO	<input type="checkbox"/>	PREPAGO	<input type="checkbox"/>	PREPAGO	<input type="checkbox"/>
POSPAGO	<input type="checkbox"/>	POSPAGO	<input type="checkbox"/>	POSPAGO	<input type="checkbox"/>

2. Cómo considera usted el precio del servicio de telefonía celular en el Ecuador.

Barato Moderado Caro

3. Ha tenido usted problemas con la calidad del servicio prestado por su operador de telefonía celular?

Nunca Rara vez Frecuentemente

4. Seleccione su nivel de satisfacción en relación a los distintos parámetros relacionados con el servicio prestado por su operadora de telefonía celular.

	No satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Calidad de servicio			
Tarifas			
Cobertura			
Productos			

5. Cuánto gasta por mes aproximadamente en telefonía celular?

1 – 10 dólares 10 -20 dólares 20 - 30 dólares
30 – 50 dólares Más de 50 dólares

6. Cree usted que deberían haber más empresas de telefonía celular?

SI NO

Por qué?
.....
.....
.....

TABULACION DE RESULTADOS

1. Seleccione el operador y el tipo de servicio utilizado

	USUARIOS PREPAGO	USUARIOS POSPAGO	TOTAL
PORTA	175	65	240
MOVISTAR	141	98	239
ALEGRO	25	6	31

2. Cómo considera usted el precio del servicio de telefonía celular en el Ecuador

	SERV_BARATO	SERV_MODERADO	SERV_CARO
PORTA	20	121	82
MOVISTAR	14	140	87
ALEGRO	13	17	5

3. Ha tenido usted problemas con la calidad del servicio prestado por su operador de telefonía celular?

	PROBLEMAS_NUNCA	PROBLEMAS_RARA VEZ	PROBLEMAS_FREQ
PORTA	66	143	39
MOVISTAR	32	150	90
ALEGRO	13	20	3

4. Seleccione su nivel de satisfacción en relación a los distintos parámetros relacionados con el servicio prestado por su operadora de telefonía celular.

	CALIDAD_NO SATISF	CALIDAD_SATISF	CALIDAD_MUY SATISF
PORTA	37	183	34
MOVISTAR	50	167	16
ALEGRO	4	20	11

	PREC_NO SATISF	PREC_SATISF	PREC_MUY SATISF
PORTA	108	134	11
MOVISTAR	79	119	36
ALEGRO	5	21	9

	COBERTURA_NO SATISF	COBERTURA_SATISF	COBERTURA_MUY SATISF
PORTA	22	142	87
MOVISTAR	58	112	63
ALEGRO	12	16	6

	PRODUCTOS_NO SATISF	PRODUCTOS_SATISF	PRODUCTOS_MUY SATISF
PORTA	30	177	43
MOVISTAR	23	173	37
ALEGRO	11	17	7

5. Cuánto gasta por mes aproximadamente en telefonía celular?

	GASTOS 1-10	GASTOS 10-20	GASTOS 20-30	GASTOS 30-50	GASTOS MAS DE 50
PORTA	88	71	55	22	10
MOVISTAR	79	99	47	19	8
ALEGRO	12	16	4	1	0

6. Cree usted que deberían haber más empresas de telefonía celular?

	MAS EMPRESAS SI	MAS EMPRESAS NO
PORTA	134	84
MOVISTAR	138	74
ALEGRO	16	12

ANEXO B

**INSTRUMENTO DE CONSULTA PARA OPERADORES Y AUTORIDADES
DEL SECTOR**

CONSULTA PARA OPERADORES Y ORGANISMOS DE REGULACION Y CONTROL



Universidad
Externado
de Colombia

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DERECHO Y GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

LOS SERVICIOS MÓVILES EN EL ECUADOR

El período 2000-2007 reviste especial atención en el sector de las telecomunicaciones del Ecuador, debido por un lado, a la implantación del modelo neoliberal en el desarrollo socioeconómico del país, y por otro, a dos hechos notables ocurridos al final de dicho período, la aprobación de una nueva constitución con una evidente inclinación hacia un modelo económico de tipo social solidario y la renegociación de los contratos de concesión con las dos principales operadoras de servicios móviles del Ecuador.

El desenvolvimiento del sector de las telecomunicaciones en régimen de libre competencia y en particular el del mercado de los servicios móviles, constituyen temas de interés para la investigación académica, dentro los cuales podemos citar aspectos técnicos y económicos muy importantes para el desarrollo de estos servicios en nuestro país.

La elaboración de un trabajo académico requiere recolectar las ideas y el criterio de los distintos actores que intervienen en el sector, entre ellos, las empresas operadoras, las autoridades nacionales de regulación, control y los usuarios del servicio. Esta información nos permitirá obtener elementos de juicio para llegar a conclusiones válidas en el desarrollo de nuestra investigación.

En razón de aquello, rogamos de la manera más comedida, tomarse unos minutos de su valioso tiempo para responder de una manera concisa el siguiente cuestionario. De antemano, le agradecemos por su diligente colaboración.

DATOS GENERALES

INSTITUCION/EMPRESA:

OTECEL S.A.

UNIDAD/DIRECCION:

MERCADEO

NOMBRE:

FERNANDO CASTELLANOS

CARGO:

GERENTE PRODUCTOS

FECHA:

11 - FEBRERO - 2009

TELEFONOS:

098345842

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DERECHO Y GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

1.- Marque en la casilla correspondiente su percepción respecto de los niveles de satisfacción que han observado los usuarios de telefonía móvil en el transcurso de los últimos cinco años?

	Usuarios Insatisfechos	Usuarios Satisfechos	Usuarios muy satisfechos
Calidad de servicio	✓		
Precios	✓		
Cobertura		✓	
Productos ofrecidos por las operadoras (planes y equipos)		✓	
Políticas de regulación y control	✓		

2. En cuáles de los aspectos enlistados en la tabla anterior, cree usted que el Estado debe impulsar medidas para una mejora urgente?. Porqué?

EL ESTADO DEBE FLEXIBILIZAR SUS POLÍTICAS PARA LA CREACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA QUE PERMITAN A LAS OPERADORAS AMPLIAR EL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS A LOS USUARIOS FINALES PRODUCTOS QUE CREAN SINERGIAS ENTRE LA INDUSTRIA (EJ. TELCO-BANCA) SE ESTAN REGULANDO DE MANERA MUY RÍGIDA QUE NO PERMITEN AMPLIAR LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS FINALES

3. En su criterio, qué impacto produjo en el mercado de los servicios móviles, la introducción de la tercera operadora (Alegro) en nuestro país?

EL IMPACTO EN EL MERCADO FUE POSITIVO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE USUARIO YA QUE SE COMENZÓ UNA DÉCADA EN LAS OPERADORAS GRANDES PARA RESONAR LOS PRECIOS A LOS CLIENTES OTRO IMPACTO POSITIVO QUE LE PRODUJO PARA LOGRAR LA INT. DE MAS CON LA 3RA OPERADORA A PARTIR DE AHÍ SU PARTICIPACION HA SIDO MENOR NO HA PROPUESTO INNOVACION EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DERECHO Y GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

4. Cree usted que sería conveniente aplicar en nuestro país un modelo de regulación por mercados (defensa de la competencia) en lugar del actual modelo de regulación por servicios?

EL MERCADO ABRENDA A UN MODELO POR SERVICIOS DONDE
EL USUARIO PUEDA APROVECHAR DE MAYORES VENTAJAS AL SE
GUARDAR LAS EXPECTATIVAS LA COMPETENCIA CON FRECUENCIA
UN LIMITE Y EL SIGUIENTE RANEO ES DIFERENCIAR POR SERVICIO

5. Qué cambios importantes en la regulación de los servicios móviles cree usted que se darán con la aplicación de la nueva constitución y la gestión del gobierno de la revolución ciudadana?

LA VENTAJA ESTA EN EL USUARIO CON EL CAMBIO DE POR
TARIFAS EN EL CUAL EL USUARIO PODRA CAMBIAR DE
OPERADORA SIN PROBLEMAS

- 6.Cuál es su visión en mediano y largo plazo respecto de la situación del mercado de los servicios móviles en el Ecuador?

NUEVOS SERVICIOS TRÁFICO COMO PRIVATIZACIÓN, FIANZA, SEGURIDAD
DE INFORMACIÓN CONSERVACIÓN Y DATOS PERSONALES



Universidad
Externado
de Colombia

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DERECHO Y GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

LOS SERVICIOS MÓVILES EN EL ECUADOR

El período 2000-2007 reviste especial atención en el sector de las telecomunicaciones del Ecuador, debido por un lado, a la implantación del modelo neoliberal en el desarrollo socioeconómico del país, y por otro, a dos hechos notables ocurridos al final de dicho período, la aprobación de una nueva constitución con una evidente inclinación hacia un modelo económico de tipo social solidario y la renegociación de los contratos de concesión con las dos principales operadoras de servicios móviles del Ecuador.

El desenvolvimiento del sector de las telecomunicaciones en régimen de libre competencia y en particular el del mercado de los servicios móviles, constituyen temas de interés para la investigación académica, dentro los cuales podemos citar aspectos técnicos y económicos muy importantes para el desarrollo de estos servicios en nuestro país.

La elaboración de un trabajo académico requiere recolectar las ideas y el criterio de los distintos actores que intervienen en el sector, entre ellos las empresas operadoras, las autoridades nacionales de regulación y control y los usuarios del servicio. Esta información nos permitirá obtener elementos de juicio para llegar a conclusiones válidas en el desarrollo de nuestra investigación.

En razón de aquello, rogamos de la manera más comedida, tomarse unos minutos de su valioso tiempo para responder de una manera concisa el siguiente cuestionario. De antemano, le agradecemos por su diligente colaboración.

DATOS GENERALES

INSTITUCION:	SENATEL
UNIDAD/DIRECCION:	DGGST
NOMBRE:	GIOVANNI AGUIAR
CARGO:	SUBDIRECTOR
FECHA:	03 DICIEMBRE 2009
TELEFONOS:	2947800 EXT. 1202

1.- Marque en la casilla correspondiente su percepción respecto de los niveles de satisfacción que han observado los usuarios de telefonía móvil en el transcurso de los últimos cinco años?

	Usuarios Insatisfechos	Usuarios Satisfechos	Usuarios muy satisfechos
Calidad de servicio		X	
Precios	X		
Cobertura		X	
Productos ofrecidos por las operadoras (planes y equipos)		X	
Políticas de regulación y control		X	

2. En cuáles de los aspectos enlistados en la tabla anterior, cree usted que el Estado debe impulsar medidas para una mejora urgente?. Porqué?

COBERTURA. Se necesita mayor cobertura que condicione el desarrollo del Plan Nacional de Conectividad y Plan de Servicio Universal.

3. En su criterio, qué impacto produjo en el mercado de los servicios móviles, la introducción de la tercera operadora (Alegro) en nuestro país?

Impacto bajo, por inestabilidad política en el país esta nueva empresa no he tenido la competencia esperada.

4. Cree usted que sería conveniente aplicar en nuestro país un modelo de regulación por mercados (defensa de la competencia) en lugar del actual modelo de regulación por servicios?

La libre competencia está plasmada en la regulación actual del sector de telecomunicaciones del Ecuador, que es una regulación por servicios. Sin embargo la actual constitución dispone la competencia regulada y delegación de concesiones en cada servicio. La pregunta debería mejor si fuesen regulación por servicios en regulación por redes, esto último más conveniente por el tema de servicios convergentes.

5. Qué cambios importantes en la regulación de los servicios móviles cree usted que se darán con la aplicación de la nueva constitución y la gestión del gobierno de la revolución ciudadana?

La regulación debería tender a facilitar el ingreso de servicios convergentes, sin embargo se eliminaría la libre competencia regulatoria del estado de empresas estatales nacionales de telecomunicaciones responsables de brindar servicios con calidad, cobertura y en todo el territorio nacional y se marcaría esto, lo que implicaría la distinción de competencias y por ende que otros muchos empresas del sector (Estos a buen o modo).

- 6.Cuál es su visión en mediano y largo plazo respecto de la situación del mercado de los servicios móviles en el Ecuador?

Los mercados móviles están llegando a estabilizarse en su crecimiento de abonados, sin embargo el crecimiento será ralentado en contenidos y aplicaciones.



Universidad
Externado
de Colombia

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DERECHO Y GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

LOS SERVICIOS MÓVILES EN EL ECUADOR

El período 2000-2007 reviste especial atención en el sector de las telecomunicaciones del Ecuador, debido por un lado, a la implantación del modelo neoliberal en el desarrollo socioeconómico del país, y por otro, a dos hechos notables ocurridos al final de dicho período, la aprobación de una nueva constitución con una evidente inclinación hacia un modelo económico de tipo social solidario y la renegociación de los contratos de concesión con las dos principales operadoras de servicios móviles del Ecuador.

El desenvolvimiento del sector de las telecomunicaciones en régimen de libre competencia y en particular el del mercado de los servicios móviles, constituyen temas de interés para la investigación académica, dentro los cuales podemos citar aspectos técnicos y económicos muy importantes para el desarrollo de estos servicios en nuestro país.

La elaboración de un trabajo académico requiere recolectar las ideas y el criterio de los distintos actores que intervienen en el sector, entre ellos, las empresas operadoras, las autoridades nacionales de regulación, control y los usuarios del servicio. Esta información nos permitirá obtener elementos de juicio para llegar a conclusiones válidas en el desarrollo de nuestra investigación.

En razón de aquello, rogamos de la manera más comedida, tomarse unos minutos de su valioso tiempo para responder de una manera concisa el siguiente cuestionario. De antemano, le agradecemos por su diligente colaboración.

DATOS GENERALES

INSTITUCION/EMPRESA:	SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
UNIDAD/DIRECCION:	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
NOMBRE:	VERONICA YEROUI ARIAS
CARGO:	DIRECTORA
FECHA:	12-01-09
TELEFONOS:	2220785 - 098 711468



Universidad
Externado
de Colombia

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DERECHO Y GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

1.- Marque en la casilla correspondiente su percepción respecto de los niveles de satisfacción que han observado los usuarios de telefonía móvil en el transcurso de los últimos cinco años?

	Usuarios Insatisfechos	Usuarios Satisfechos	Usuarios muy satisfechos
Calidad de servicio		X	
Precios		X	
Cobertura		X	
Productos ofrecidos por las operadoras (planes y equipos)			X
Políticas de regulación y control		X	

2. En cuáles de los aspectos enlistados en la tabla anterior, cree usted que el Estado debe impulsar medidas para una mejora urgente?. Porqué?

Yo creo que el Estado debe impulsar medidas regulatorias y de control que incidirán directamente en el servicio así, se podrían tener tarifas tanto más bajas, o disminuir el bloqueo de llamadas o establecer índices de calidad más estrictos, con un mayor sancionatorio más fuerte

3. En su criterio, qué impacto produjo en el mercado de los servicios móviles, la introducción de la tercera operadora (Alegro) en nuestro país?

La introducción de la tercera operadora, si incidió en el mercado de los servicios móviles, pues en ese momento hubo una baja de tarifas considerable

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DERECHO Y GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

4. Cree usted que sería conveniente aplicar en nuestro país un modelo de regulación por mercados (defensa de la competencia) en lugar del actual modelo de regulación por servicios?

Yo creo que los dos modelos no son excluyentes uno de otro, en nuestro país no se debe eliminar de ninguna manera la regulación por servicios, sebotado lo que tiene que ver con la utilidad de los mismos, y la regulación de la competencia también, pues el Estado debe velar por una competencia sana y leal, sin distorsiones, sin prácticas restrictivas o desleales.

5. Qué cambios importantes en la regulación de los servicios móviles cree usted que se darán con la aplicación de la nueva constitución y la gestión del gobierno de la revolución ciudadana?

El mayor cambio para los usuarios es la eliminación del rol de la intervención del marco regulatorio. Los otros cambios se verán cuando se retome e se apruebe una nueva Ley de Telecomunicaciones.

- 6.Cuál es su visión en mediano y largo plazo respecto de la situación del mercado de los servicios móviles en el Ecuador?

El mercado de los servicios móviles seguirá creciendo aunque a un ritmo menor al de los últimos años. La situación de Abigo es sumamente crítica, por lo que considero que a menos que se consiga un socio estratégico, pronto se saldrá adelante. Bancol garantizó un mes por día de mercado de pico a la introducción de servicios 3G, por lo que en el largo plazo tendríamos solo 2 operadores. Lo más sano para el mercado.



Universidad
Externado
de Colombia

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DERECHO Y GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

LOS SERVICIOS MÓVILES EN EL ECUADOR

El período 2000-2007 reviste especial atención en el sector de las telecomunicaciones del Ecuador, debido por un lado, a la implantación del modelo neoliberal en el desarrollo socioeconómico del país, y por otro, a dos hechos notables ocurridos al final de dicho período, la aprobación de una nueva constitución con una evidente inclinación hacia un modelo económico de tipo social solidario y la renegociación de los contratos de concesión con las dos principales operadoras de servicios móviles del Ecuador.

El desenvolvimiento del sector de las telecomunicaciones en régimen de libre competencia y en particular el del mercado de los servicios móviles, constituyen temas de interés para la investigación académica, dentro los cuales podemos citar aspectos técnicos y económicos muy importantes para el desarrollo de estos servicios en nuestro país.

La elaboración de un trabajo académico requiere recolectar las ideas y el criterio de los distintos actores que intervienen en el sector, entre ellos, las empresas operadoras, las autoridades nacionales de regulación, control y los usuarios del servicio. Esta información nos permitirá obtener elementos de juicio para llegar a conclusiones válidas en el desarrollo de nuestra investigación.

En razón de aquello, rogamos de la manera más comedida, tomarse unos minutos de su valioso tiempo para responder de una manera concisa el siguiente cuestionario. De antemano, le agradecemos por su diligente colaboración.

DATOS GENERALES

INSTITUCION/EMPRESA:

TELECSA S.A.

UNIDAD/DIRECCION:

VICE PRESIDENCIA DE SISTEMAS

NOMBRE:

FRANCISCO REDIN

CARGO:

GERENTE DE APLICACIONES Y PROYECTOS

FECHA:

6/ABRIL/2009

TELEFONOS:

2990000 EXT. 2203

[Handwritten signature]
FRANCISCO REDIN

MAESTRÍA INTERNACIONAL EN DERECHO Y GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 1.- Marque en la casilla correspondiente su percepción respecto de los niveles de satisfacción que han observado los usuarios de telefonía móvil en el transcurso de los últimos cinco años?

	Usuarios Insatisfechos	Usuarios Satisfechos	Usuarios muy satisfechos
Calidad de servicio	X		
Precios	X		
Cobertura	X		
Productos ofrecidos por las operadoras (planes y equipos)	X		
Políticas de regulación y control	X		

2. En cuáles de los aspectos enlistados en la tabla anterior, cree usted que el Estado debe impulsar medidas para una mejora urgente?. Porqué?

- CALIDAD DE SERVICIO, PORQUE NO SIEMPRE COMUNICAN O LO HACEN CON RUIDO/NO SIEMPRE ATIENDEN ADECUADAMENTE AL CLIENTE ⇒ CONTROLAR
- PRECIOS LAS TARIFAS SON ALTAS AUNQUE TIENDEN A LA BAJA ⇒ INFLUENCIAR
- COBERTURA, NO HAY A NIVEL DE TODO EL PAIS ⇒ PODRIA AL MENOS DEFINIRSE UN MINIMO AUN QUE SEA POR SERVICIO
- PROD/SERV/PLAN/EQUIPOS - ANTES SI ERA POSTPAGO UN VALOR CASO CONTRARIO OTRO, NO SIEMPRE HAY EQUIPO DE TODA GAMA ⇒
- REGULACION Y CONTROL - TUVO QUE ENTRAR ALEGRO PARA REGULAR ALGO, SE COBRABA DESDE EL MERCADO, REDONDEO, NO HABIA SMS INTEROPERADORAS ⇒ MAS ACTIVOS

3. En su criterio, qué impacto produjo en el mercado de los servicios móviles, la introducción de la tercera operadora (Alegro) en nuestro país?

REGULADOR, YA MENCIONADO EN PUNTO ANTERIOR
COBRO DESDE QUE SE CONECTABA LLAMADA, SMS INTEROPERADORAS, REDONDEO A COBRO POR SEGUNDO, BAJA TARIFAS

4. Cree usted que sería conveniente aplicar en nuestro país un modelo de regulación por mercados (defensa de la competencia) en lugar del actual modelo de regulación por servicios?

MUCHO DEPENDE DE CÁ QUÉ RESPONDE EL USUARIO? SI A TARIFA, A SERVICIO, COBERTURA, FIDELIDAD, ETC., ESTO AYUDARÍA A IDENTIFICAR CUAL ES EL CAMINO. EL ESTABLECER REGLAS AUN NO HA LOGRADO MEJORAS SIGNIFICATIVAS EN LOS PRECIOS, ¿QUÉ HARÍA PENSAR QUE LO CONTRARIOSI?

5. Qué cambios importantes en la regulación de los servicios móviles cree usted que se darán con la aplicación de la nueva constitución y la gestión del gobierno de la revolución ciudadana?

MEJORE SERVICIO, BAJE COSTOS Y TECHOS TARIFARIOS
MAYOR COMPETENCIA POR HACER OFERTAS ATRACTIVAS PARA EVITAR CHURN POR PORTABILIDAD,
TRANSPARENCIA, FIJADAS LAS BASES PARA EVITAR CONCESSIONES A DEDO O A PRECIOS POR DEBATO DEL MERCADO
CONVERGENCIA
FUSIONES
COBERTURA EN ZONAS MARGINALES

- 6.Cuál es su visión en mediano y largo plazo respecto de la situación del mercado de los servicios móviles en el Ecuador?

SE VIVE YA UNA COBERTURA EN EL MERCADO DE VOZ, SE PASARÁ AL DE DATOS CON LA VENIDA DE 3G, HABIENDO SOBRE DATOS UNA GRAN VARIEDAD DE SERVICIOS QUE SERA UN RETO TANTO PARA LAS OPERADORAS COMO PARA EL ENTE DE CONTROL, EN ESPECIAL CON TARIFAS, CALIDAD DE SERVICIO, COBERTURA, ETC; ADICIONALMENTE UNA MAYOR OFERTA PARA EVITAR CHURN POR LA PORTABILIDAD NUMÉRICA
CONVERGENCIA DE SERVICIOS

1.- Marque en la casilla correspondiente su percepción respecto de los niveles de satisfacción que han observado los usuarios de telefonía móvil en el transcurso de los últimos cinco años?

	Usuarios Insatisfechos	Usuarios Satisfechos	Usuarios muy satisfechos
Calidad de servicio	X		
Precios		X	
Cobertura	X		
Productos ofrecidos por las operadoras (planes y equipos)		X	
Políticas de regulación y control	X		

2. En cuáles de los aspectos enlistados en la tabla anterior, cree usted que el Estado debe impulsar medidas para una mejora urgente?. Porqué?

La calidad, precio, cobertura y productos, son parámetros que las operadoras constantemente están impulsando para lograr mayor captación de los usuarios. Son parámetros cuya evolución depende del mercado. En tal virtud, considero que el papel del Estado debe orientarse a emitir políticas de regulación y control para mejorar la “competencia” entre operadoras y a través de éstas impulsar de manera transparente los parámetros enunciados al inicio.

3. En su criterio, qué impacto produjo en el mercado de los servicios móviles, la introducción de la tercera operadora (Alegro) en nuestro país?

Si bien el ingreso de Alegro, no logró cumplir las expectativas del mercado. Su presencia causó impacto en las tarifas de sus competidores, que venían constituyendo un duopolio en el mercado de telefonía móvil sin tener mayor motivación para una disminución de tarifas. Tal es así que a partir del ingreso de Alegro, se ha experimentado la mayor reducción de tarifas en la telefonía móvil.

4. Cree usted que sería conveniente aplicar en nuestro país un modelo de regulación por mercados (defensa de la competencia) en lugar del actual modelo de regulación por servicios?

Por el avance tecnológico y la convergencia que se está imponiendo en el sector de telecomunicaciones a nivel mundial, el esquema de regulación por servicios poco a poco va siendo un limitante regulatorio para el desarrollo. En el Ecuador, la dificultad de no poder encasillar un nuevo servicio en la clasificación de servicios que se maneja a nivel normativo, ha dificultado su prestación de manera oportuna, con que se ha requerido. Más aún cuando se trata de un servicio convergente.

Sin embargo, la implementación de un modelo de regulación por mercados **en lugar** del modelo de servicios, posiblemente no sea una solución de manera tan radical. Quizá, introducir una regulación de la competencia manteniendo por un tiempo el esquema de regulación por servicios que incluya la convergencia de éstos, sería una alternativa que podría lograr incentivar el mercado.

5. Qué cambios importantes en la regulación de los servicios móviles cree usted que se darán con la aplicación de la nueva constitución y la gestión del gobierno de la revolución ciudadana?
-

La nueva constitución, considera al sector de las telecomunicaciones a nivel general como un sector estratégico que a ser gestionado y administrado por el estado. La provisión de servicios de telecomunicaciones pueden ser delegados a una empresa pública y de manera excepcional a la empresa privada.

Al firmar los nuevos contratos con las operadoras móviles Conecel y Otecel, por un período de 15 años se delegó la prestación del servicio móvil avanzado en parte a empresas de índole privada. Sin embargo, el criterio enunciado en la nueva Constitución, podría incidir en la nuevas política a ser emitidas por el ente regulador, sobre todo en el momento que aplique una decisión para el ingreso de un cuarto operador móvil.

- 6.Cuál es su visión en mediano y largo plazo respecto de la situación del mercado de los servicios móviles en el Ecuador?

La expansión de la red de tercera generación por parte de la operadora Conecel y la tendencia para hacerlo en poco tiempo por parte de Telecsa y Otecel, marcan una pauta sobre el camino que las operadoras móviles seguirán a nivel tecnológico. Las bondades de estas nuevas tecnologías y la prestación de nuevos y mejores servicios, marcará una nueva forma de competencia en el mercado móvil ecuatoriano. Sin embargo, actualmente la participación del mercado tiene un claro operador dominante (Conecel), con las consecuencias negativas que implica tener un mercado extremadamente concentrado.

Este panorama podría cambiar, en la medida que el Regulador adopte normativas que estimulen la competencia y logren un mercado más competitivo, logrando mayor beneficio a favor del usuario.

1.- Marque en la casilla correspondiente su percepción respecto de los niveles de satisfacción que han observado los usuarios de telefonía móvil en el transcurso de los últimos cinco años?

Calidad de servicio	Usuarios Insatisfechos	Usuarios Satisfechos	Usuarios muy satisfechos
Precios	X	X	
Cobertura			X
Productos ofrecidos por las operadoras (planes y equipos)		X	
Políticas de regulación y control		X	

2. En cuáles de los aspectos enlistados en la tabla anterior, cree usted que el Estado debe impulsar medidas para una mejora urgente?. Porqué?

En precios debería ponerse adecuadamente los precios y de los para las operadoras en lugar de pago en individualmente.

En servicios, puede mejorarse para dar garantías que permitan a personas para mejorar calidad de los servicios.

3. En su criterio, qué impacto produjo en el mercado de los servicios móviles, la introducción de la tercera operadora (Alegro) en nuestro país?

Alegro y por un lado de ciertos servicios a las empresas o personas que prestan y ofrecen otros servicios, lo cual abarata considerablemente, permitiendo así la falta de éxito de esta empresa.

LOS SERVICIOS MÓVILES EN EL ECUADOR

El período 2000-2007 reviste especial atención en el sector de las telecomunicaciones del Ecuador, debido por un lado, a la implantación del modelo neoliberal en el desarrollo socioeconómico del país, y por otro, a dos hechos notables ocurridos al final de dicho período, la aprobación de una nueva constitución con una evidente inclinación hacia un modelo económico de tipo social solidario y la renegociación de los contratos de concesión con las dos principales operadoras de servicios móviles del Ecuador.

El desenvolvimiento del sector de las telecomunicaciones en régimen de libre competencia y en particular el del mercado de los servicios móviles, constituyen temas de interés para la investigación académica, dentro los cuales podemos citar aspectos técnicos y económicos muy importantes para el desarrollo de estos servicios en nuestro país.

La elaboración de un trabajo académico requiere recolectar las ideas y el criterio de los distintos actores que intervienen en el sector, entre ellos, las empresas operadoras, las autoridades racionales de regulación, control y los usuarios del servicio. Esta información nos permitirá obtener elementos de juicio para llegar a conclusiones válidas en el desarrollo de nuestra investigación.

En razón de aquello, rogamos de la manera más comedida, tomarse unos minutos de su valioso tiempo para responder de una manera concisa el siguiente cuestionario. De antemano, le agradecemos por su diligente colaboración.

DATOS GENERALES

INSTITUCIÓN/EMPRESA: CONECEL

UNIDAD/DIRECCIÓN: TELECOMUNICACIONES Y CALIDAD DE SERVICIO

NOMBRE: ALEX RODRIGUEZ

CARGO: INGENIERO DE CALIDAD DE SERVICIO

FECHA: 07/04/2009

TELEFONOS: 2299150/ 097791188

1.- Marque en la casilla correspondiente su percepción respecto de los niveles de satisfacción que han observado los usuarios de telefonía móvil en el transcurso de los últimos cinco años?

Calidad de servicio	Usuarios Insatisfechos	Usuarios Satisfechos	Usuarios muy satisfechos
Precios	X	X	
Cobertura			X
Productos ofrecidos por las operadoras (planes y equipos)		X	
Políticas de regulación y control		X	

2. En cuáles de los aspectos enlistados en la tabla anterior, cree usted que el Estado debe impulsar medidas para una mejora urgente?. Porqué?

Pienso que el Estado debe impulsar medidas para una mejora urgente en lo referente a calidad de servicio y precios, ya que Ecuador es uno de los países de América Latina con precios más altos en la industria de telefonía celular y con una calidad de servicio medio.

3. En su criterio, qué impacto produjo en el mercado de los servicios móviles, la introducción de la tercera operadora (Alegro) en nuestro país?

Pienso que ALEGRO NO produjo ningún impacto a las 3 otras operadoras de telefonía celular y produjo pérdidas económicas a las empresas de telefonía fija del estado.

LOS SERVICIOS MÓVILES EN EL ECUADOR

El período 2000-2007 reviste especial atención en el sector de las telecomunicaciones del Ecuador, debido por un lado, a la implantación del modelo neoliberal en el desarrollo socioeconómico del país, y por otro, a dos hechos notables ocurridos al final de dicho período, la aprobación de una nueva constitución con una evidente inclinación hacia un modelo económico de tipo social solidario y la renegociación de los contratos de concesión con las dos principales operadoras de servicios móviles del Ecuador.

El desenvolvimiento del sector de las telecomunicaciones en régimen de libre competencia y en particular el del mercado de los servicios móviles, constituyen temas de interés para la investigación académica, dentro de los cuales podemos citar aspectos técnicos y económicos muy importantes para el desarrollo de estos servicios en nuestro país.

La elaboración de un trabajo académico requiere recolectar las ideas y el criterio de los distintos actores que intervienen en el sector, entre ellos, las empresas operadoras, las autoridades nacionales de regulación, control y los usuarios del servicio. Esta información nos permitirá obtener elementos de juicio para llegar a conclusiones válidas en el desarrollo de nuestra investigación.

En razón de aquello, rogamos de la manera más comedida, tomarse unos minutos de su valioso tiempo para responder de una manera concisa el siguiente cuestionario. De antemano, le agradecemos por su diligente colaboración.

DATOS GENERALES

INSTITUCIÓN/EMPRESA: CONECEL (PORTA- CELULAR)
 UNIDAD/DIRECCIÓN: Av. Amazonas N44-105 y Bo. Guo.
 NOMBRE: JORGE VILLACRES
 CARGO: ING. DE PRO YECTOS
 FECHA: 07/ABRIL/2009
 TELEFONOS: 094502125

4. Cree usted que sería conveniente aplicar en nuestro país un modelo de regulación por mercados (defensa de la competencia) en lugar del actual modelo de regulación por servicios?

Pienso que NO sería conveniente aplicar en nuestro país un modelo de regulación por mercados, ya que este afectaría principalmente a las empresas que por tener un excelente servicio de calidad tienen más usuarios.

5. Qué cambios importantes en la regulación de los servicios móviles cree usted que se darán con la aplicación de la nueva constitución y la gestión del gobierno de la revolución ciudadana?

Pienso que la nueva constitución y la gestión del gobierno de la revolución ciudadana va a producir que en nuestro país se tienda a un modelo de regulación por mercados. Esto se puede observar en la renegociación de los contratos de concesión del año anterior.

6.Cuál es su visión en mediano y largo plazo respecto de la situación del mercado de los servicios móviles en el Ecuador?

mi visión primeramente es que solo se mantendrán en pie 2 operadoras, celulares (PORTA y MOVILNET). Los demás, como ya se mencionó en el número de ser viciado, pasar a ser compañías de datos, que a través de la red de un operador principal y se mantendrán como redes y servicios de acceso a internet. No pienso que exista entre operadores, debido a la que invierte en el país.