

Señoras y señores:

En los dos últimos días, hemos oído numerosas opiniones y asistido a un número importante de exposiciones. Como resultado de ello, estoy segura de que ustedes han extraído sus propias conclusiones. Lo que se ha visto es que las opiniones y posiciones no coinciden necesariamente debido a la diversidad demográfica, económica, social, cultural y política existente y a los distintos niveles en que la reforma de reglamentación y el desarrollo se encuentran en la industria de las comunicaciones.

Sea como sea, personalmente pienso que se han planteado y debatido muchas lecciones, prácticas adecuadas y soluciones viables de las que podemos extraer lecciones. De hecho, la similitud y las características comunes de las cuestiones y situaciones, más que sus diferencias, han llamado la atención; tanto así que nos resultaría difícil intentar distinguir una jurisdicción de otra.

Permítanme resumir algunos de los puntos más destacados que se han tratado:

- 1.1 Se ha hecho hincapié en que el sector privado ha de ocuparse sobretodo de la rentabilidad y de los factores de riesgo en un marco en el cual el régimen de reglamentación constituye uno de los aspectos más importantes. Por ello, la capacidad o incapacidad de los organismos reguladores para comprender la forma en que se adoptan las decisiones en la empresa -debido a la falta de conocimientos técnicos y de continuidad del personal de los reguladores- se ha convertido en un problema de gran magnitud.
- 1.2 Los representantes de los organismos reguladores y del sector privado hicieron comentarios sobre el particular, comentarios que reflejan sus diferentes prioridades: los operadores sostienen que lo que cuentan son los beneficios netos, mientras que los organismos reguladores, si bien reconocen que éste es un hecho en los mercados liberalizados, se centran en su obligación de garantizar la protección de interés público. Otro comentario interesante tiene que ver con la necesidad de lograr un equilibrio adecuado entre el operador principal y los operadores recientemente implantados, ya que, por lo general, el operador principal es también el inversor más importante y que puede ceder terreno ante los nuevos competidores. En ambos casos, quedó claro que no sólo la apertura y transparencia son esenciales, sino también la retroalimentación del sector privado.
- 1.3 Así, pues, cabe preguntarse si es necesario armonizar los reglamentos en toda una región y entre organismos reguladores. Probablemente, la respuesta general sea negativa cuando se trate de diferencias en el ritmo de desarrollo y de marcos políticos y de reglamentación que no se presten a esa armonización. Ahora bien, podría ser una medida apropiada cuando debido a las condiciones prevalecientes, la armonización sirva para fomentar la cobertura, mejorar la calidad y el acceso a los servicios, y la industria en su conjunto.

Oímos también opiniones sobre las perspectivas del sector financiero, que requiere reformas de reglamentación para mantener un entorno de inversión más sostenible. Una vez más el mensaje fue que los organismos reguladores deberían percatarse de que, en estos tiempos de incertidumbre y clima de inversión poco claro, deberían estar más a la escucha de las realidades del mercado. En este sentido, cabe señalar que la palabra clave puede no ser la transparencia, ya que muchos operadores consideran que sus planes y estrategias empresariales son secretos comerciales, que no deben revelarse a los organismos reguladores y menos aún a las asociaciones de consumidores y al mercado. Se plantea, pues, la necesidad de que el organismo regulador determine qué grado de transparencia es necesario y, en este sentido, quisiera añadir que todo se reduce a aplicar el sentido común.

Por otra parte, hemos asistido a largos debates sobre la posibilidad de que la telefonía móvil sustituya a la fija. Hay que decir que, si bien sus partidarios y opositores argumentan a favor o en contra con arreglo a su propia lógica y razones, no se ha racionalizado aún el marco cronológico, el alcance y los puntos de comparación en base a los cuales podría examinarse la cuestión con precisión.

No obstante, este debate allana los obstáculos para realizar nuevas actividades en este campo, especialmente habida cuenta de que en toda perspectiva reguladora debería prevalecer el concepto de CONVERGENCIA. Con la convergencia se plantea la necesidad de examinar una vez más temas básicos como la neutralidad tecnológica, el servicio universal, los regímenes de acceso y asuntos del consumidor.

Estarán de acuerdo conmigo en que en la sesión dedicada a los "DESAFÍOS REGULADORES: OPINIONES DE LOS CONSUMIDORES" hubo momentos interesantes.

- 1.4 Una vez más, se pidió al organismo regulador que desempeñase el papel de malabarista para equilibrar las necesidades del operador y el consumidor. En este sentido, cabe señalar que las semejanzas entre los consumidores de todo el mundo son impresionantes, hasta el punto de que no es posible establecer realmente diferencias entre los países, ya sean ricos o pobres, en desarrollo o

desarrollados. Al final del día, todos nos encontramos hablando de las distintas etapas en que se encuentra la incorporación de las necesidades y los derechos del consumidor a los marcos normativos, según el país que se considera. De los resultados del estudio de opiniones, se desprende que tal vez los organismos reguladores deberán recorrer un largo camino antes de sensibilizar y capacitar al consumidor, aspecto éste que reviste especial importancia.

- 1.5 Esto nos lleva a la necesidad de contar con indicadores de desempeño para calcular, entre otras cosas, la satisfacción de los consumidores y la calidad del servicio. De no establecerse indicadores pertinentes, a los organismos reguladores les resultará difícil realizar avances significativos para garantizar la satisfacción de los consumidores, y tramitar las quejas de la manera más simple.

Señoras y señores:

- 1.6 Al llegar a este punto, deseo referirme a los numerosos modelos de servicio universal que se han presentado en este Simposio.
- 1.7 Se han tratado varios aspectos de sostenibilidad y el carácter asequible del servicio universal, así como la conveniencia de aplicar opcionalmente un método de concesionarios para los telecentros.
- 1.8 No obstante, existe aún la necesidad de seguir buscando una solución viable, ya que no hay un método general y el servicio universal se encuentra todavía en una etapa de desarrollo.

De hecho, los reguladores deben hacer frente a numerosos desafíos para progresar y este Simposio nos ha proporcionado gran cantidad de información en los dos días que ha durado. Es de esperar que el tiempo que hemos pasado aquí sirva para transformar dicha información en conocimientos prácticos que pasen a ser puntos de referencia para concebir ideas y planes de acción de valor incalculable, no sólo en nuestros propios países, sino también como plataforma para llegar a armonizar las reglamentaciones nacionales.

Concretamente, estimo que los resultados de este Simposio tendrán gran utilidad para el trabajo preparatorio de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. Así, pues, desearía proponer que el Informe del Presidente sobre este Tercer Simposio se presente como aportación a la preparación del proyecto de Plan de Acción, que será examinado por el próximo Prepcom de la CMSI en febrero de 2003. Entre otras cosas, esto haría que se mencione el cometido fundamental que pueden desempeñar los órganos reguladores, si reciben el respaldo decidido de la comunidad internacional, para preparar y aplicar normas, proporcionar directrices y preparar modelos y mecanismos de financiación, sin dejar por ello de reconocer la función y las expectativas del sector privado, la dimensión social de las aplicaciones y los servicios que proporcionan los proveedores de servicios de comunicaciones.

Señoras y señores, en la presente nota me gustaría dar las gracias a la UIT, a la OFTA anfitriona y a otras organizaciones que han hecho posible la celebración de este Simposio Mundial para Organismos Reguladores. En particular, hago extensivo mi agradecimiento al personal de apoyo y a los intérpretes, consultores, presentadores y expertos, que tan amablemente nos han brindado su tiempo y apoyo. Por último, quiero dar las gracias a los participantes que han respondido tan positivamente a mi solicitud para que participasen de manera interactiva en todo el Simposio.

Muchas gracias.