

Entender el 2T11 de Telmex: crecen datos y disminuye interconexión

Mediatelecom

Telmex, la principal empresa de telefonía fija e Internet en México, dio a conocer los resultados financieros del [segundo trimestre de 2011](#). Del documento se desprenden las siguientes precisiones:

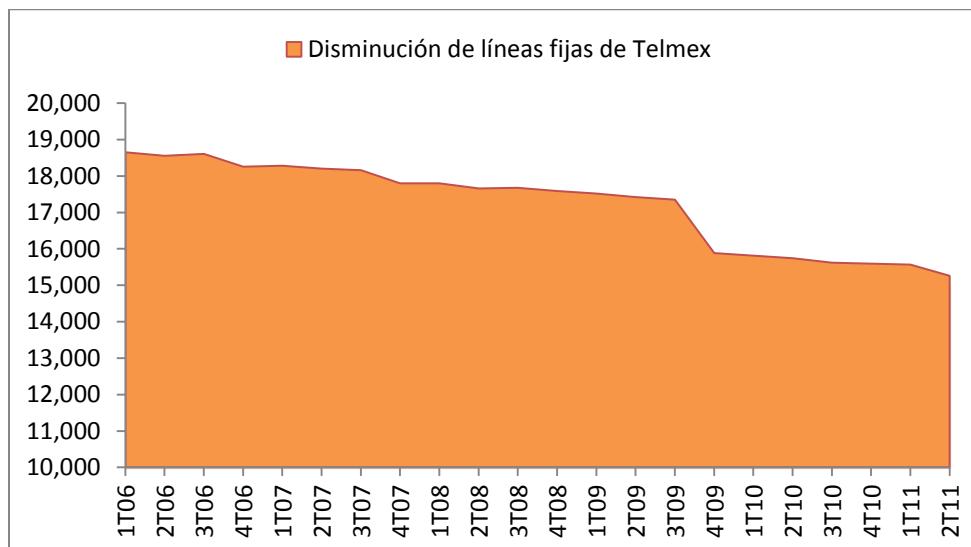
1. **Desagregación y transparencia.** La empresa ha comenzado a desagregar más su información. Ahora reporta cifras por número de líneas en áreas rurales, de telefonía pública, de prepago y accesos a Internet, así como crecimientos y caídas en cada uno de esos segmentos. Es importante que las empresas todas adopten mejores prácticas de transparencia financiera y operativa, para conocimiento de la autoridad, los usuarios y los interesados en el tema.
2. **Cobertura social.** Telmex reporta que tiene 1.4 millones de líneas en zonas preponderantemente rurales y que serán atendidas por Telmex Social. Cabe precisar que la Comisión Federal de Competencia (CFC) aún no autoriza la conformación de dicha empresa. La intención de Telmex es evidenciar los costos que implica llevar servicios de telefonía e Internet a zonas apartadas, donde otros operadores del servicio local no tienen presencia. En cumplimiento de las obligaciones de su título de concesión del 10 de agosto de 1990, la empresa está obligada a brindar cobertura y servicio universal en todas las poblaciones del país de más de 5 mil habitantes. Este requisito de servicio universal no lo tienen los demás operadores. La empresa debe continuar y ampliar aún más su presencia en esas regiones brindando un servicio con generalidad, uniformidad, continuidad, regularidad, obligatoriedad, persistencia y gratuidad, características del *servicio público de comunicación*. Lo anterior no obstante decisiones recientes de la Comisión Federal de Telecomunicaciones determinaron una reducción en la tarifa de reventa en zonas rurales donde otros operadores no tienen infraestructura. El artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones establece claramente “En el caso de que no exista en una localidad determinada otro concesionario o permisionario que proporcione servicios similares, el concesionario de redes públicas de telecomunicaciones que dé servicio en dicha localidad, de conformidad con las condiciones que establezca su respectiva concesión, no podrá interrumpir la prestación de dicho servicio, salvo causa de fuerza mayor o que cuente con autorización expresa de la Secretaría.”
3. **Telefonía local y datos.** El principal negocio de Telmex, las líneas de telefonía fija, tuvo una disminución de 3.1 por ciento con respecto al mismo periodo del año precedente. Al 30 de junio de 2011 la empresa contaba 15 millones 254 mil líneas fijas. La empresa concentra 77.7 por ciento del mercado, aproximadamente 19.6 millones de líneas. Cabe precisar que el primer trimestre de 2009 Telmex registró el número más alto de líneas. A partir de ese periodo, las suscripciones al servicio de telefonía fija han descendido (con leves

recuperaciones en sólo tres trimestres) de manera constante hasta llegar a la cifra más reciente de 15.2 millones de líneas. En 5 años y tres meses la empresa ha perdido 3 millones 396 mil líneas. El operador afirma que “en la mayoría de países del mundo, como en México, se observa una disminución continua en la penetración de las líneas fijas”. A lo que hay que sumar la desconexión de líneas y la contratación de accesos móviles y la emergencia de la telefonía basada en el protocolo de Internet (VoIP) con aplicaciones como Skype, entre otros. La disminución de líneas fijas también es resultado de la falta de empaquetamiento de servicios (*triple play*) y de políticas regulatorias tendientes a retrasar la convergencia. El más reciente estudio de la OCDE, [Broadband Bundling. Trends and policy implications](#), sostiene que “en general, los paquetes de servicios son más baratos cuando se compran juntos y el excedente del consumidor del bien en el paquete puede ayudar a ‘subsidiar’ otro elemento menos valorado. El empaquetamiento también permite la integración de los productos de una manera que beneficie a los consumidores”.

Disminución de líneas fijas de Telmex (millones)

Año	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre
2005	17,536	17,852	18,135	18,375
2006	18,650	18,552	18,601	18,251
2007	18,284	18,202	18,157	17,800
2008	17,795	17,660	17,673	17,589
2009	17,514	17,415	17,346	15,882
2010	15,811	15,744	15,622	15,591
2011	15,562	15,254		

Elaboración propia con base en reportes trimestrales de la empresa.



Disminución de líneas fijas de Telmex (miles)

Año	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Resultado anual
2006	+275,000	-98,000	+49,000	-350,000	-399,000
2007	+33,000	-82,000	-45,000	-357,000	-451,000
2008	-5,000	-135,000	+13,000	-84,000	-211,000
2009	-75,000	-99,000	-69,000	-1,464,000	1,707,000
2010	-71,000	-67,000	-122,000	-31,000	-291,000
2011	-29,000	-308,000			-337,000
					-3,396,000

3449 Elaboración propia con base en reportes trimestrales de la empresa.

Disminución de líneas fijas de Telmex (porcentaje)

Año	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Resultado anual
2006	1.50	-0.53	0.26	-1.88	-0.65
2007	0.18	-0.45	-0.25	-1.97	-2.49
2008	-0.03	-0.76	0.07	-0.48	-1.34
2009	-0.43	-0.57	-0.40	-8.44	-9.48
2010	-0.45	-0.42	-0.77	-0.20	-1.84
2011	-0.19	-1.98			-2.17

Elaboración propia con base en reportes trimestrales de la empresa.

4. **Internet de banda ancha.** Los accesos a Internet al segundo trimestre de 2011 ascendieron a 7.7 millones, la mayoría a través de ADSL. El crecimiento fue de 10.4 por ciento, equivalente a 696 mil nuevos accesos. Internet ha sido el segmento más dinámico de la empresa, en parte por la promoción de computadoras y su facturación mensual.

Conexiones a Internet (millones)

Año	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre
2005	1,855	1,927	2,025	2,116
2006	2,237	2,323	2,492	2,660
2007	2,784	2,923	3,147	3,320
2008	3,648	4,075	4,600	5,217
2009	5,699	6,059	6,446	6,651
2010	6,883	7,059	7,272	7,449
2011	7,652	7,755		

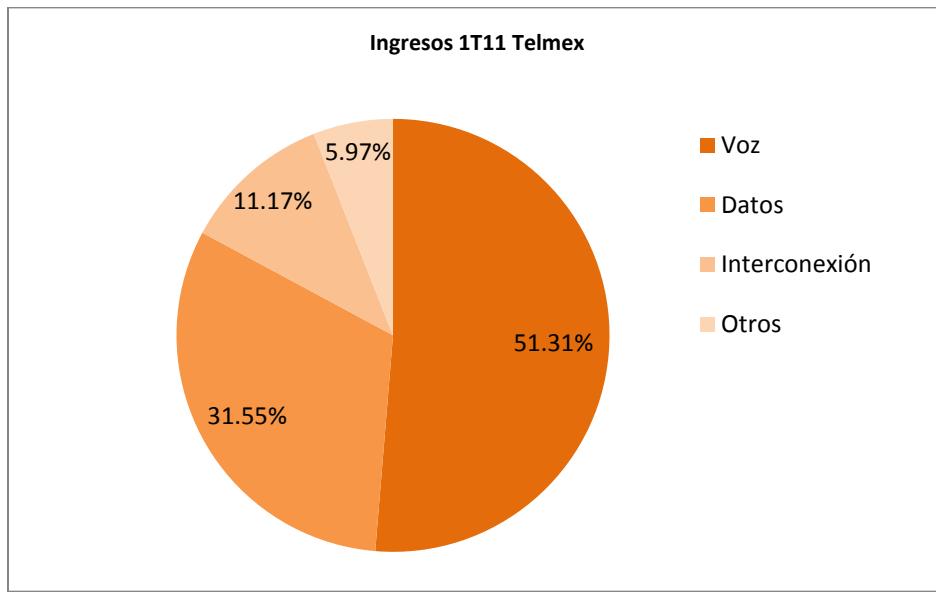
Elaboración propia con base en reportes trimestrales de la empresa.

5. **Larga distancia.** El tráfico de larga distancia también se ha incrementado. Sobre todo, llama la atención el tráfico de larga distancia internacional que creció 24.1 por ciento, al computar 2 millones 665 minutos. Es un dato que no debe extrañar, porque el principal tráfico de llamadas de entrada y salida es a Estados Unidos. Las entidades con mayor flujo migratorio son Zacatecas, San Luis Potosí, Michoacán, Durango, Guanajuato y Jalisco. La Oficina del Censo de Estados Unidos indica que actualmente hay 31.7 millones de hispanos en su territorio -11.7 por ciento de la población total-, de los cuales casi veinte millones son de origen mexicano. Por su parte, las autoridades de nuestro país señalan que actualmente los mexicanos representan 65 por ciento de los 18 millones de latinos en Estados Unidos. La Cofetel no reporta cuáles son las entidades con más tráfico de larga distancia internacional, pero seguramente se encuentran los principales estados expulsores de inmigrantes. Son necesarias políticas que incentiven la penetración de servicios de telecomunicaciones en comunidades alejadas y expulsoras de migrantes, para que los conciudadanos más allá de la frontera puedan establecer comunicación con sus familiares. De no hacerlo, la autoridad en la materia estaría discriminando y afectando el derecho a la información de muchos mexicanos.
6. **Negocio.** La interconexión no constituye el principal negocio de Telmex y está lejos de serlo. El porcentaje de ingresos por concepto de interconexión ha disminuido cada año, al pasar de 17.28 por ciento en 2007 a 13.23 por ciento en 2010. En cambio, el principal ingreso son los servicios de voz, que en 2010 representó 65.11 por ciento, pero en 2006 constituía 81.06 por ciento. Nuevamente, el segmento más dinámico es el de datos (Internet), al crecer de 17.17 por ciento en 2006 a 28.95 por ciento en 2010.

Ingresos por interconexión, voz y datos (millones)

Año	Ingresos totales	Ingresos voz	Porcentaje voz	Ingresos datos	Porcentaje datos	Ingresos interconexión	Porcentaje interconexión
2006	129,755	105,178	81.06%	22,280	17.17%	18,365	14.15%
2007	130,768	104,029	79.55%	22,280	17.04%	22,603	17.28%
2008	124,105	92,657	74.66%	25,387	20.46%	19,139	15.42%
2009	119,100	82,406	69.19%	30,817	25.87%	16,572	13.91%
2010	113,563	73,941	65.11%	32,879	28.95%	15,022	13.23%
2T11	27,614	14,169	51.31%	8,714	31.55%	3,085	11.17%

Elaboración propia con base en reportes anuales de la empresa.



7. **Gasto.** Así como Telmex tiene ingresos por concepto de interconexión, también reporta gastos. Así como por el número de líneas fijas es natural que las llamadas de otros operadores terminen en la red de Telmex, los usuarios de la empresa también terminan llamadas en otras redes. Así, durante 2010 Telmex reportó gastos por concepto de interconexión equivalentes a 10 mil 561 millones de pesos, 12.40 por ciento del total de gastos de la empresa (85,146 mdp). De la misma manera que los ingresos por interconexión, los costos también se han reducido en los años recientes. En todo caso, conviene recalcar que, aunque normalmente la empresa no lo resalte en la prensa como lo hacen otros operadores, Telmex también paga interconexión e incurre en gastos por ese servicio.

Ingresos y costos por interconexión (millones)

Año	Ingresos totales	Ingresos interconexión	Porcentaje ingresos intx.	Costos totales	Costos interconexión	Porcentaje costos intx.
2006	129,755	18,365	14.15%	83,491	13,338	15.98%
2007	130,768	22,603	17.28%	86,884	16,542	19.04%
2008	124,105	19,139	15.42%	84,362	14,043	16.65%
2009	119,100	16,572	13.91%	84,736	11,796	13.92%
2010	113,563	15,022	13.23%	85,146	10,561	12.40%
2T11	27,614	3,085	11.17%	21,346	1,767	8.27%

Elaboración propia con base en reportes anuales de la empresa.

8. **Inversión.** Durante el segundo trimestre de 2011 Telmex realizó una inversión por 217 millones de dólares. La empresa informa que 65.1 por ciento de esa inversión se destinó al

crecimiento de la infraestructura para los negocios de datos, conectividad y redes de transmisión. A una paridad de 12 pesos por dólar, la inversión equivale a 2 mil 604 millones de pesos, es decir, 9.42 por ciento de los ingresos totales de la empresa. Hacen falta aún más inversiones para desplegar con mayor celeridad redes de siguiente generación (NGN, por sus siglas en inglés).

9. **Calidad y consumidores.** Telmex no figuró en el más reciente informe del segundo trimestre de 2011 de la Profeco, en lo que se refiere a quejas de usuarios. Sin embargo, Telmex ocupó en 2010 la posición número cinco de las empresas con más quejas. En un estudio que dio a conocer [Animal Político](#), se advierte que Telmex, “es el quinto lugar este año [2010], y es otra de las empresas que se han mantenido entre las 10 empresas con más quejas, al menos en los últimos cinco años. Además de lo anterior, podemos ver que mientras Telcel crece en el número de quejas que recibe, Telmex ha reducido drásticamente a los inconformes, los cuales en 2010 fueron la tercera parte de los de 2007. Teléfonos de México, además de reducir sus quejas, concilia las que ha recibido este año en al menos 91 por ciento de los casos. Finalmente, la principal razón por la que la empresa de Carlos Slim recibe quejas es por no corregir los errores que comete en cobros y otros trámites”. En 2010 la Profeco recibió mil 112 quejas contra Telmex. Se trata de una incidencia de denuncia de 0.0071 por ciento, si se considera que a finales de ese año la empresa contaba 15,591 millones de líneas. En todo el mundo el operador incumbente suele registrar el mayor número de quejas por parte de los consumidores. Es imperativo que la empresa reduzca aún más la incidencia de quejas y se preocupe por brindar un mejor servicio a sus clientes.

Recomendaciones de política pública

- a. Implementar políticas de penetración de servicios de banda ancha, por ser el servicio de telecomunicaciones con mayor crecimiento y por ser un detonante para el desarrollo nacional y de los individuos.
- b. Aprovechar la infraestructura de cada operador para que la cobertura de los servicios de telecomunicaciones responda a los recursos y capacidad de inversión de cada operador.
- c. Al tiempo que se reducen las tarifas de interconexión, deben establecerse obligaciones cuantificables de inversión y cobertura de servicios. La reducción de tarifas de interconexión no traen por sí mismas mayor cobertura de servicios.
- d. Permitir la convergencia plena y el empaquetamiento de servicios para hacer más eficientes las redes y reducir costos y tarifas.