

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	REVISIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO APLICABLE AL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO PRESTADO POR LA EMPRESA OPERADORA TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
FECHA	:	28 de setiembre de 2020

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ANALISTA DE SEGUIMIENTO DE MERCADOS	ANDRES SEBASTIAN JAUREGUI VALENZUELA
REVISADO POR	COORDINADORA DE COMPETENCIA	ROSA ISABEL CASTILLO MEZARINA
	SUBGERENTE DE EVALUACIÓN Y POLITICAS DE COMPETENCIA	CLAUDIA ROXANA BARRIGA CHOY
APROBADO POR	GERENTE DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN FRANK QUISO CORDOVA



ÍNDICE DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA	4
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
3.1 Diagnóstico del mercado mayorista	7
3.2 Diagnóstico del mercado minorista	13
3.2.1 Características de la Oferta	13
3.2.2 Características de la Demanda	63
3.2.3 Análisis financiero	78
3.2.4 Conclusiones y planteamiento del problema	86
4. OBJETIVOS Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN	89
4.1 Objetivo de la intervención	89
4.2 Base legal de la intervención	90
5. ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS	92
5.1 Descripción de opciones regulatorias	92
5.1.1 Alternativa N° 1: Mantener Régimen de Tarifas Supervisadas sin obligaciones asimétricas (Escenario base o <i>Status quo</i>)	95
5.1.2 Alternativa N° 2: Régimen de Tarifas Supervisadas con obligaciones asimétricas	96
1. Medidas a implementar a corto plazo	96
2. Medidas a implementar a mediano plazo	118
5.1.3 Alternativa N° 3: Escenario de Régimen de Tarifas Reguladas	141
5.2 Análisis del impacto de las alternativas regulatorias	142
6. PROPUESTA FINAL	146
7. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA	147
7.1 Antes de la aprobación del proyecto de norma	147
7.2 Después de la aprobación del proyecto de norma	147
Anexo I	149
Anexo II	154
Anexo III	156
Anexo IV	158
Anexo V	161
Anexo VI	163
Anexo VII	167
Anexo VIII	171
Anexo IX	177



1. OBJETIVO

Revisar y determinar el régimen tarifario que resulte pertinente aplicar al servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica del Perú), así como las reglas para la aplicación de aumentos tarifarios y otras que resulten pertinentes de acuerdo con las características, la problemática y las necesidades de desarrollo de la industria, conforme a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-CD/OSIPTEL (en adelante, RCD 026-2020) (1).

2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se declara que el presente informe que sustenta la determinación del régimen tarifario aplicable al servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú, así como las reglas para la aplicación de aumentos tarifarios y otras medidas, cumple con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL).

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En los últimos años, el servicio de Internet ha adquirido mayor importancia; y, asimismo, durante el 2020, su uso ha crecido, de manera exponencial, con las medidas de confinamiento dictadas por los gobiernos de diversos países. Esto ha motivado que actividades como educación, trabajo y prestaciones médicas, entre otras, se realicen a distancia mediante el uso del referido servicio.

Se trata entonces de un servicio que permite el acceso a otros servicios como educación y salud, derechos fundamentales de toda persona. Por ello, es importante que este se encuentre accesible a la mayor cantidad de usuarios posible. Cabe señalar que el Internet, como un medio para acceder a derechos fundamentales, ha sido reconocido por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Asimismo, mediante declaraciones y tratados internacionales, se ha reconocido el acceso a Internet como un derecho humano que debe ser garantizado por el Estado (2). Así, por ejemplo, en el 2015 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la “Agenda de 2030 para el Desarrollo Sostenible”. Uno de sus objetivos era esforzarse

¹ Resolución publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 15/02/2020 y notificada a Telefónica del Perú el 14 de febrero del 2020. Mayor información véase <https://bit.ly/3dFs3zl>.

² Mayor información véase <https://cnn.it/2U31HQd>



por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en países adelantados para 2020. Cabe señalar que países como México y Costa Rica, en Latinoamérica, han declarado el acceso a Internet como un derecho fundamental, el cual se encuentra incorporado en su Constitución ⁽³⁾.

A nivel nacional, el servicio de acceso a Internet, como se denomina comercialmente al “Servicio de Conmutación de Datos por Paquetes”, se encuentra clasificado como un servicio de valor añadido según lo dispuesto en el artículo 12 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC ⁽⁴⁾ y el artículo 99 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC y sus modificatorias ⁽⁵⁾.

Cabe señalar que las tarifas establecidas para los servicios de telecomunicaciones provistos por Telefónica del Perú de acuerdo con lo establecido en el marco legal vigente (Contratos de Concesión y Reglamento General de Tarifas ⁽⁶⁾) se encuentran sujetas, a los siguientes regímenes tarifarios:

- **Régimen Tarifario Regulado:** Es aquel bajo el cual las empresas operadoras pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin que estas puedan exceder las Tarifas Tope que hayan sido fijadas a través de sus contratos de concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por el OSIPTEL.

³ Mayor detalle sobre México véase <https://bit.ly/3fIJQG7>.

⁴ “Artículo 12.- Los operadores de servicios portadores en general, de servicios finales públicos, del servicio público de distribución de radiodifusión por cable y del servicio público de valor añadido de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), destinarán un porcentaje del monto total de su facturación anual, a un Fondo de Inversión de Telecomunicaciones que servirá exclusivamente para el financiamiento de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales o en lugares de preferente interés social. El referido Fondo podrá financiar también redes de transporte de telecomunicaciones.
El porcentaje sobre la facturación a que se hace referencia, será específicamente señalado por el reglamento de esta Ley.”

⁵ “Artículo 99.- Clasificación
Son servicios de valor añadido los siguientes:

(...)

13. Servicio de conmutación de datos por paquetes. - Es el servicio que sin utilizar redes propias, fracciona de acuerdo a una secuencia o trama, las señales de datos en tamaño normalizado denominados paquetes, utilizando las normas X.25 y X.75 de la CCITT.

Este servicio puede incluir modalidades de nuevas tecnologías similares.

Queda excluido de este servicio el tráfico de voz en tiempo real.

(...)”

Mayor información véase <http://bit.ly/2HiCsC2>

⁶ Aprobado mediante Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



En particular, de acuerdo con lo establecido en su Contrato de Concesión, el servicio de Telefonía Fija provisto por Telefónica del Perú se encuentra sujeto a la regulación de Tarifas Tope, cuya metodología usada es la del Factor de Productividad. El siguiente cuadro resume algunos de los servicios regulados para esta empresa.

Cuadro N° 1: Cargos y/o tarifas reguladas de Telefónica del Perú en servicios fijos

Servicio	Cargos y/o tarifas reguladas
Telefonía Fija	Cargo de instalación
	Rentas mensuales
	Tarifa por llamadas en exceso locales
	Tarifa por llamadas nacional e internacionales
	Llamadas fijo -- móvil
Teléfonos Urbanos Públicos	Llamadas TUP -- móvil

Elaboración: OSIPTEL

- **Régimen Tarifario Supervisado**: Aquel bajo el cual las empresas operadoras pueden establecer y/o modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a tarifa tope alguna, y determinándolas únicamente sobre la base de las interacciones de los agentes en el mercado (oferta y demanda).

A agosto de 2020, **el servicio de acceso a Internet provisto mediante redes fijas, denominado Internet fijo, se encuentra bajo el “Régimen Tarifario Supervisado”,** motivo por el cual, las empresas son libres de establecer las tarifas para la provisión de este servicio en función de las condiciones de oferta y demanda. No obstante, las tarifas que se aplican en este mercado se encuentran constantemente bajo seguimiento y supervisión por parte del OSIPTEL.

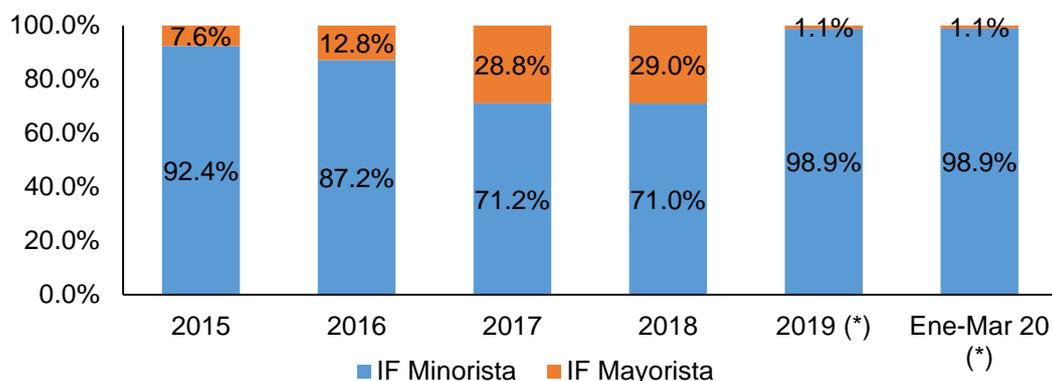
Asimismo, en la medida que las tarifas forman parte de lo pactado en los Contratos de Abonado, acorde a lo establecido en el TUO de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones y el Reglamento General de Tarifas, se establece determinadas reglas de información para con los abonados y el OSIPTEL.

El mercado de acceso al servicio de Internet fijo puede dividirse en un mercado de acceso mayorista y un mercado de acceso minorista. Este último representa los mayores ingresos por el servicio (ver Gráfico N° 1). Por su parte, el mercado mayorista se ha reducido luego de la absorción de Olo del Perú S.A.C. (en adelante, Olo del Perú) y TVS Wireless S.A.C. (en adelante, TVS Wireless) por parte de América Móvil Perú S.A.C (en adelante, América Móvil). Así, para el período comprendido entre enero y



diciembre de 2019 y al primer trimestre de 2020 este segmento comercial concentró únicamente el 1.1% de los ingresos de Internet fijo por segmento comercial.

Gráfico N° 1: Evolución de los ingresos desagregado por mercado mayorista y minorista



Fuente: Empresas operadoras Elaboración: OSIPTEL

Nota:

La elaboración consideró la información de 14 empresas operadoras.

(*) Información en proceso de validación estadística.

3.1 Diagnóstico del mercado mayorista

El mercado de Internet fijo a nivel mayorista ha presentado una baja dinámica comercial, la misma que se refleja en las relaciones comerciales observadas, las cuales se han dado únicamente entre empresas pertenecientes a un mismo grupo económico: Telefónica Multimedia S.A.C. (en adelante, Telefónica Multimedia) y Telefónica del Perú (7) por un lado, y América Móvil con sus vinculadas TVS Wireless y Olo del Perú, por otro.

En 2012, el OSIPTEL impuso obligaciones asimétricas en el mercado mayorista de Internet fijo, a través de su procedimiento denominado “Determinación de Proveedores Importantes en el mercado N° 25: Acceso Mayorista para Internet y transmisión de datos”. En el primer procedimiento (8) se determinó que Telefónica del Perú, así como todas y cada una de las empresas operadoras de su conjunto económico, que proveen o puedan proveer el acceso mayorista para el servicio de Internet fijo en los mercados relevantes analizados contaban con la categoría de Proveedores Importantes. Conforme a la normativa vigente en la materia, dicha condición se ha revisado cada tres

⁷ Ambas empresas mantenían una relación comercial hasta el 2017. A partir del 2018, ambas empresas se fusionaron, lo cual llevó a que esta relación se extinga.

⁸ Primera resolución: Resolución de Consejo Directivo N° 132-2012-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 13/09/2012.



años; así, en las dos revisiones efectuadas a agosto de 2020 ⁽⁹⁾, se ha ratificado que Telefónica del Perú, y las empresas de su grupo económico, mantienen la condición de Proveedores Importantes ⁽¹⁰⁾.

Cabe señalar que, el “Documento Marco para la determinación de Proveedores Importantes en los Mercados de Telecomunicaciones” ⁽¹¹⁾ (en adelante, Documento Marco) recoge la definición uniformemente utilizada en normas internacionales y supranacionales para definir a este tipo de agentes:

“Un proveedor Importante es un proveedor que tenga la capacidad de afectar de manera Importante las condiciones de participación (desde el punto de vista de los precios y del suministro) en un mercado dado de servicios de telecomunicaciones básicas como resultado de: (a) el control de las instalaciones esenciales; o (b) la utilización de su posición en el mercado.” (subrayado propio).

Lo anterior implica que Telefónica del Perú, así como todas y cada una de las empresas operadoras de su conjunto económico, declaradas Proveedores Importantes durante tres revisiones consecutivas, cuentan con la capacidad de afectar de manera importante las condiciones de mercado (desde el punto de vista de los precios y del suministro). Ello como resultado del control de las instalaciones esenciales; o la utilización de su posición en el mercado.

Con relación a las obligaciones que son exigibles a las empresas que cuentan con esta categoría, el Documento Marco establece las siguientes obligaciones:

- Otorgar el acceso y uso compartido de su infraestructura de telecomunicaciones a cualquier empresa concesionaria de cualquier servicio público de telecomunicaciones que se lo solicite.
- Otorgar la reventa mayorista de su tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones a cualquier empresa proveedora que se lo solicite. Esta reventa deberá ofrecerse en condiciones no discriminatorias, que no impliquen

⁹ Segunda resolución: Resolución de Consejo Directivo N° 140-2015-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 19/12/2015 y Tercera resolución: Resolución de Consejo Directivo N° 154-2019-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 02/12/2019.

¹⁰ Telefónica del Perú fue declarada Proveedor Importante en el 2012 y luego de dos revisiones mantiene la condición de proveedor importante, por lo cual se encuentra obligada a presentar una “Oferta Básica de Compartición de infraestructura” y una “Oferta de Reventa del servicio de Internet fijo a nivel mayorista”.

¹¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2011-CD/OSIPTEL y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 3/08/2011.



Cuadro N° 3: Condiciones económicas "Capacidad de energía"

	Tarifa mensual por KW (S/. sin IGV)		
	Energía AC	Energía AC estabilizado	Energía DC
Zona A	188.83	352.77	535.79
Zona B	188.83	352.77	535.79
Zona C	112.58	302.32	333.88
Zona D	112.58	302.32	333.88
Zona E	202.71	368.78	427.47

	Pago único por KW (S/. sin IGV)		
	Energía AC	Energía AC estabilizado	Energía DC
Zona A	300	300	300
Zona B	300	300	300
Zona C	300	300	300
Zona D	300	300	300
Zona E	300	300	300

Fuente: OBC

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Precios en nuevos soles sin IGV. Sujeto a facilidades técnicas.

- 2. Puntos de apoyo en postes:** Servicio de arrendamiento de puntos de apoyo en postes pertenecientes a la infraestructura de planta externa de Telefónica del Perú, que consiste en la fijación de cables y accesorios para que los solicitantes puedan brindar servicios de telecomunicaciones en zonas donde no cuentan con infraestructura propia. Las condiciones económicas para acceder a esta infraestructura son las siguientes:

Cuadro N° 4: Condiciones económicas (S/. sin IGV) "Puntos de apoyo en postes"

	Tarifa mensual	Pago único
Lima - Postes Concreto	3.75	8.45
Lima - Postes Fibra de vidrio	6.88	8.45
Provincias - Postes Concreto	3.75	13.31
Provincias - Postes Fibra de vidrio	6.88	13.31

Fuente: OBC

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Precios en nuevos soles sin IGV. Sujeto a facilidades técnicas.

- 3. Ductos, conductos, poliductos y cámaras:** Servicio de arrendamiento de la infraestructura de canalización subterránea de Telefónica del Perú, para el tendido de cables de los solicitantes que permita extender su cobertura y/o interconectar sus redes y brindar servicios de telecomunicaciones en zonas donde no cuenta con infraestructura propia. Las condiciones económicas para acceder a esta infraestructura son las siguientes:



Cuadro N° 5: Condiciones económicas “Ductos, conductos, poliductos y cámaras”

	Tarifa mensual (S/. sin IGV)	Pago único (S/. sin IGV)
Lima: 100 metros de Ductos de 2 pulgadas con cámaras - en concreto	44.49	613.72
Lima: 100 metros de Ductos de 2 pulgadas con cámaras - en concreto y asfalto	46.81	645.76
Provincias: 100 metros de Ductos de 2 pulgadas con cámaras - en concreto	41.70	575.27
Provincias: 100 metros de Ductos de 2 pulgadas con cámaras - en concreto y asfalto	44.02	607.32

Fuente: OBC

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Condiciones sujetas a una contratación mínima de cien (100) metros de ductos de dos (2) pulgadas entre cámaras. La solicitud de El Operador deberá prestarse entre cámaras de Telefónica.

Precios en nuevos soles sin IGV. Sujeto a facilidades técnicas.

La OBC señalada generó un incremento en el número de contratos de compartición de infraestructura solicitados con Telefónica del Perú (empresa declarada como Proveedor Importante), los cuales se enfocaron principalmente en la compartición de puntos de apoyo en postes (72.9%).

Cuadro N° 6: Evolución de los mandatos y/o contratos de compartición de infraestructura suscritos con el Proveedor Importante

Año	Mandatos y/o contratos de compartición
2015	3
2016	13
2017	14
2018	10
2019	8
Total	48

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Con relación a la obligación de reventa mayorista de su tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones a cualquier empresa proveedora que se lo solicite, Telefónica del Perú registró en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (en adelante, SIRT) ⁽¹⁸⁾ una actualización a su Oferta de Reventa ⁽¹⁹⁾, cuyos detalles se aprecian a continuación:

¹⁸ Oferta registrada mediante código SIRT TEINT2020000041. Esta oferta se encuentra vigente desde el 31 de enero de 2020.

¹⁹ Oferta de Reventa actualizada en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 154-2019-CD/OSIPTEL, la cual reemplazó a la Oferta De Reventa remitida en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 140-2015-CD/OSIPTEL, la cual, a su vez, reemplazó a la Oferta de Reventa establecida en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 132-2012-CD/OSIPTEL.



Cuadro N° 7: Oferta de reventa mayorista vigente a julio de 2020

Servicio ofrecido	Velocidad		Tarifa mensual del servicio (S/ con IGV)
	De descarga (red a usuario)	De subida (usuario a red)	
Movistar Internet mayorista 15 Mbps	15 Mbps	1.5 Mbps	S/ 55.6
Movistar Internet mayorista 20 Mbps	20 Mbps	2.0 Mbps	S/ 59.3
Movistar Internet mayorista 30 Mbps	30 Mbps	3.0 Mbps	S/ 70.0

Fuente: Telefónica del Perú

Elaboración: OSIPTEL

Esta oferta se encuentra disponible a través de la tecnología HFC, en los departamentos de Cusco, Junín, Ica, Piura, Trujillo, Chiclayo, Arequipa, Ancash, Tacna y Lima, y sujeto a facilidades técnicas y cobertura.

Cabe señalar que las ofertas de reventa del servicio de Internet fijo a nivel mayorista aprobadas en cada proceso de determinación de Proveedores Importantes no han tenido un grupo de agentes de mercado interesados en adquirirlas, lo cual se refleja en el hecho de que no se cuenta con información referida a empresas que hayan solicitado la contratación de dicha oferta a julio de 2020.

Lo anterior implica que las empresas operadoras competidoras de Telefónica del Perú han presentado un mayor interés por acceder a la compartición de infraestructura que por acceder a la oferta de reventa del servicio de Internet fijo.

3.2 Diagnóstico del mercado minorista

Los diferentes indicadores de desempeño del mercado de Internet fijo minorista permiten realizar un diagnóstico sobre cómo ha evolucionado este servicio bajo un Régimen Tarifario Supervisado. Al respecto, cabe precisar que la información de conexiones de Internet Fijo de Telefónica del Perú del primer trimestre de 2018 al primer trimestre de 2020 se encuentra en proceso de revisión por presentar inconsistencias y las mayores inconsistencias observadas corresponden a la información de 2019 y del primer trimestre de 2020 ⁽²⁰⁾. Por ello, este diagnóstico se elaboró con información estimada para estos periodos.

3.2.1 Características de la Oferta

a. Conexiones en servicio

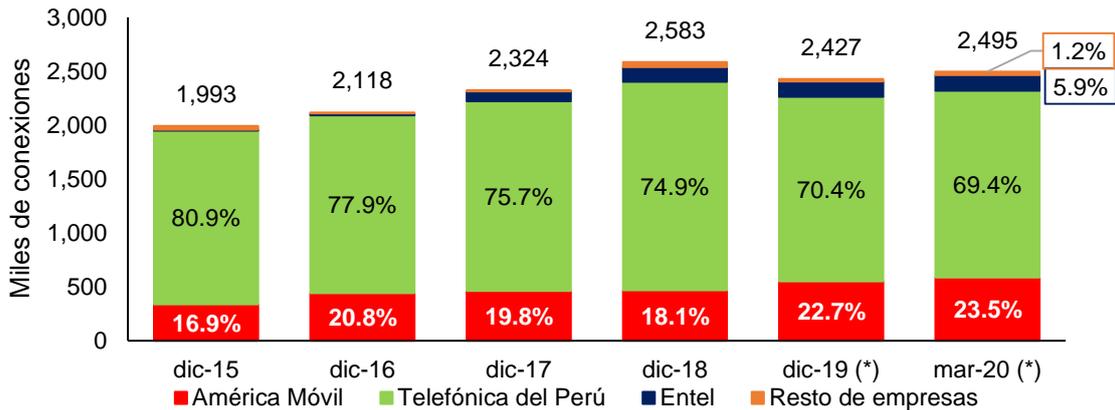
A nivel nacional, las **conexiones en servicio** crecieron a una tasa promedio anual de 6% con un crecimiento sostenido en el período diciembre 2015 a marzo 2020 pero con

²⁰ El OSIPTEL mediante carta C.000203-GG/2020, notificada el 28 de febrero de 2020, solicitó a Telefónica del Perú la corrección de datos para el cuarto trimestre de 2019 referidos a las conexiones en servicio de Internet fijo.



una reducción (-6%) durante el último año como consecuencia de un ajuste en el proceso de contabilización de las conexiones en servicio de Telefónica del Perú. La empresa ha manifestado que la reducción de las conexiones en servicio se debe al alto número de suspensiones realizadas en dicho período.

Gráfico N° 2: Evolución de las conexiones en servicio por empresa (miles)



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Nota: (*) Información estimada para ambos períodos.

El gráfico anterior refleja una estructura del mercado concentrada principalmente en dos empresas operadoras, Telefónica del Perú y América Móvil, las cuales representaron, de forma conjunta, el 92.9% de las conexiones en servicio a marzo de 2020, cuota conjunta que se redujo en 4.8 puntos porcentuales (en adelante, pp) respecto de la observada en diciembre 2015. En particular, la cuota de mercado de la empresa líder (Telefónica del Perú) representó, aproximadamente, 3.0 veces la cuota de América Móvil y 11.9 veces la cuota Entel Perú S.A. (en adelante, Entel); ello refleja la distancia entre Telefónica del Perú y sus más cercanos competidores a marzo de 2020.

Cabe señalar que, si bien la cuota de mercado de Telefónica del Perú se ha reducido en 11.4 pp en los últimos cinco años, a razón de 2.3pp por año, aproximadamente, esta cuota aún se encuentra muy por encima del 50% (en promedio su cuota de mercado fue de 74.9% para el período diciembre 2015 a marzo 2020). Al respecto, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI) ha señalado que altas cuotas de mercado (por ejemplo, mayores a 50%) sostenidas a lo largo del tiempo (por ejemplo, durante tres años) podrían indicar la existencia de una posición de dominio ⁽²¹⁾:

²¹ Resolución 051-2012/CLC-INDECOPI. Mayor información véase <https://bit.ly/2xTW52X>
i. Cuotas de mercado



Asimismo, la Comisión Europea en su documento “*Guidelines on market analysis and the assessment of significant market power under the EU regulatory framework for electronic communications networks and services*” ha señalado que las cuotas de mercado superiores al 50% son en sí mismas, salvo circunstancias excepcionales, evidencia de la existencia de posición de dominio ⁽²²⁾.

En tal sentido, una cuota de mercado con las características señaladas anteriormente es un requisito necesario, pero no suficiente para acreditar posición de dominio en el mercado analizado.

Por otro lado, a nivel internacional, la diferencia entre la cuota de mercado de la empresa líder y las empresas más cercanas no es tan lejana como la observada en Perú (ver Cuadro N° 8), lo cual refleja estructuras de mercado más desconcentradas que la observada en el mercado peruano. Así, por ejemplo, se observó lo siguiente en algunos países respecto de la cuota más alta que obtuvo una empresa en términos de conexiones en servicio:

- En Brasil fue de 31.8% entre 2016 y marzo 2020.
- En Chile fue de 46.4% entre 2007 y marzo 2020.
- En Colombia fue de 38.3% entre 2017 y 2019.

153. La cuota de mercado del agente investigado y las de sus competidores actuales, así como el comportamiento de éstas a lo largo del tiempo son indicadores de la posible existencia de posición de dominio del agente investigado.

154. Al respecto, se ha considerado que altas cuotas de mercado (por ejemplo, mayores a 50%) sostenidas a lo largo del tiempo (por ejemplo, durante tres años) podrían indicar la existencia de una posición de dominio. Asimismo, en relación a las cuotas de mercado de los competidores, se ha considerado que mientras posean cuotas de mercado significativamente más bajas que el agente investigado, una alta cuota de mercado de éste podría indicar la existencia de posición de dominio. Por el contrario, la existencia de competidores actuales con cuotas de mercado significativas reflejaría la existencia de agentes en el mercado con capacidad de impedir un comportamiento anticompetitivo del agente investigado.” (subrayado propio).

²² Mayor información véase <http://bit.ly/33wLF3e>.

“3.1 Test SMP

55. Según la jurisprudencia establecida, una cuota de mercado muy grande en poder de una empresa durante un tiempo, superior al 50%, es en sí misma, salvo en circunstancias excepcionales, evidencia de la existencia de una posición dominante. La experiencia sugiere que cuanto mayor sea la participación en el mercado y cuanto mayor sea el período de tiempo durante el cual se mantiene, más probable es que constituya una indicación preliminar importante de SMP.

Traducción libre del siguiente texto:

“3.1. Single SMP

55. According to established case-law, very large market share held by an undertaking for some time - in excess of 50% - is in itself, save in exceptional circumstances, evidence of the existence of a dominant position. Experience suggests that the higher the market share and the longer the period of time over which it is held, the more likely it is that it constitutes an important preliminary indication of SMP.



- En México fue de 71.4% entre 2013 y 2019. Como consecuencia de la regulación tarifaria minorista impuesta desde el año 2016, la cuota de mercado de la empresa líder se redujo a 50.1% a diciembre de 2019.

Cuadro N° 8: Comparativo de la participación de la empresa líder respecto de sus competidoras más cercanas

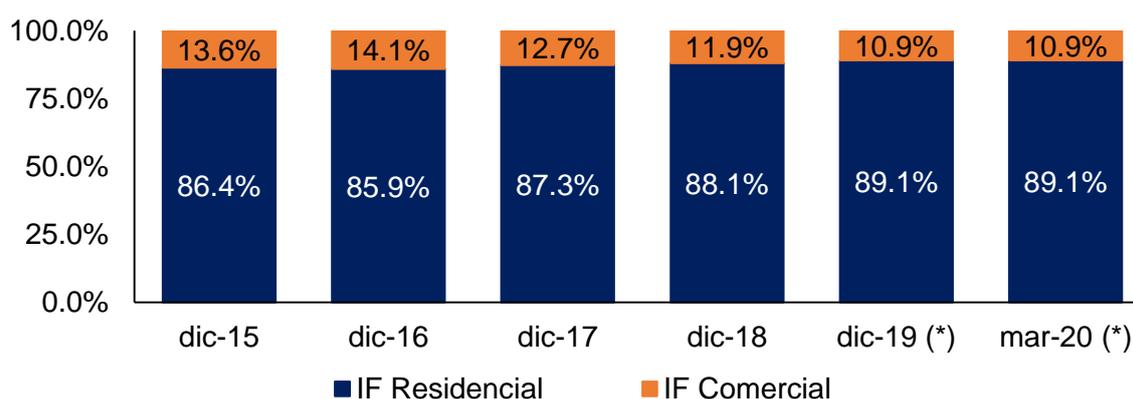
País	Cuota de la líder respecto del segundo competidor	Cuota de la líder respecto del tercer competidor
Perú (mar-20)	3.0	11.9
Brasil (mar-20)	1.2	1.7
Chile (mar-20)	1.4	2.9
Colombia (mar-20)	1.8	2.7
Ecuador (mar-20)	2.4	3.7
México (dic-19)	2.1	3.1

Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

En relación al segmento comercial, las conexiones en servicio se concentran principalmente en el segmento residencial (o segmento masivo), el cual representó, en promedio, el 87.6% de las conexiones en servicio para el período diciembre 2015 a marzo 2020. Cabe señalar que la participación de las conexiones en este segmento se ha incrementado en 2.7 pp en el período de análisis, lo que muestra la relevancia de este segmento a nivel de contratación del servicio.

Gráfico N° 3: Participación de las conexiones de Internet fijo por tipo segmento comercial



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Nota: (*) Información estimada para ambos periodos.

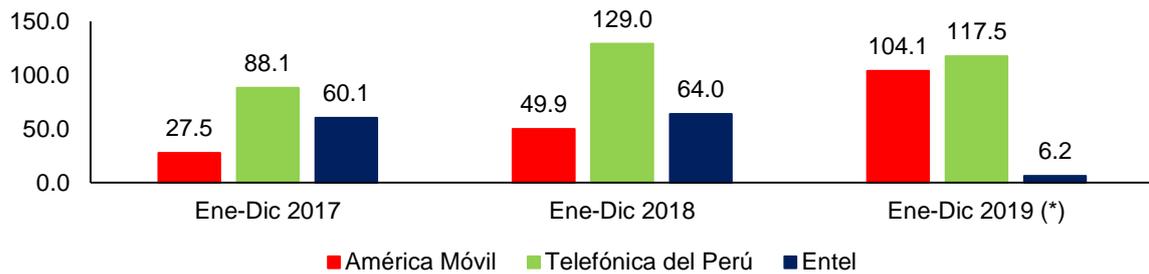
Por otro lado, el **saldo neto de altas y bajas** ⁽²³⁾ para las dos principales empresas fue positivo, donde Telefónica del Perú fue el operador que presentó un mayor crecimiento de conexiones en el período enero 2017 a diciembre 2019 en términos absolutos (ver

²³ El saldo neto de altas y bajas se cuantifica a través de la diferencia entre las altas y las bajas en el servicio.



Gráfico N° 4). No obstante, la diferencia en el saldo neto entre Telefónica del Perú y América Móvil se redujo al 2019, respecto de lo observado en años anteriores; ello reflejó un incremento en la capacidad competitiva del principal rival de Telefónica del Perú. Por su parte, Entel redujo su saldo neto de conexiones respecto de los años anteriores.

Gráfico N° 4: Evolución del saldo de neto en conexiones de Internet fijo (alta-bajas) para las principales empresas (miles de conexiones)



Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

Nota: (*) Información estimada. La información es reportada de forma semestral motivo por la cual no se cuenta con la información para marzo de 2020.

Cabe señalar que, América Móvil presentó la mayor tasa de crecimiento respecto del saldo neto de altas y bajas en los dos últimos años, como se puede apreciar en el Cuadro N° 9, lo cual refleja un crecimiento más rápido del segundo competidor respecto del líder de mercado en los dos últimos años. Sin embargo, se observa que en el último periodo el saldo neto de altas y bajas creció significativamente para Telefónica, ello a pesar de los incrementos tarifarios.

Cuadro N° 9: Tasa de crecimiento anual del saldo neto de altas y bajas en conexiones de Internet fijo

Tasa de crecimiento	América Móvil	Telefónica del Perú
Ene-Dic 19/Ene-Dic. 18	81.8%	46.5%
Ene-Dic 18/Ene-Dic. 17	108.5%	4.9%

Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, los indicadores anteriores reflejan que, si bien Telefónica del Perú ha perdido cuota de mercado, posee un 69.4% de participación a marzo de 2020, por lo que el mercado aún se encuentra altamente concentrado. Asimismo, además de lo ocurrido por su principal competidor, América Móvil, no se ha observado el crecimiento de ninguna nueva empresa que pueda disciplinar a la empresa líder.

Si bien Entel ha logrado cierto crecimiento, esta empresa ofrece servicio de Internet fijo inalámbrico, lo que le permite brindar el servicio en zonas no accesibles por proveedores de Internet fijo alámbrico. Sin embargo, sus tarifas son superiores y sus velocidades



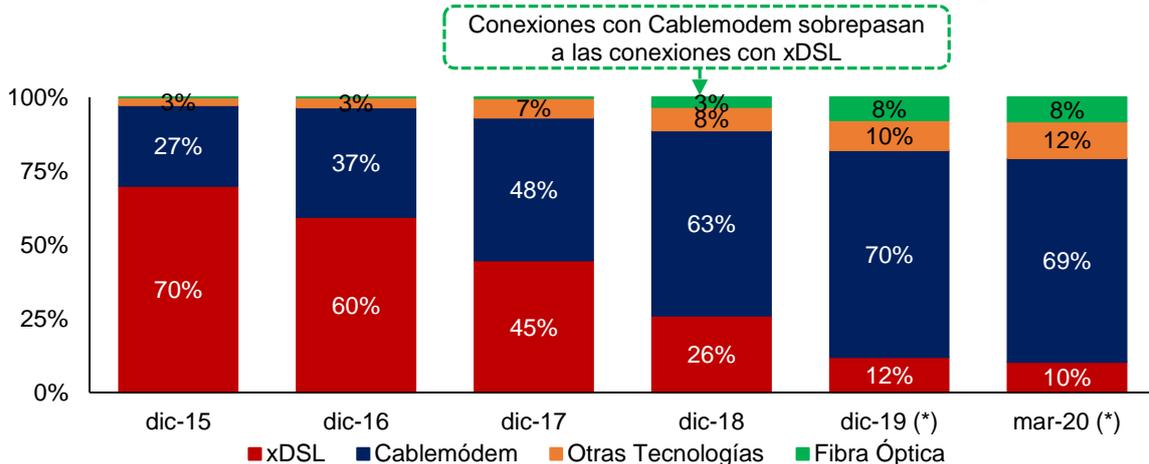
inferiores a las comercializadas por Telefónica del Perú y América Móvil. Dado que se enfocan principalmente en atender a nichos no atendidos por los operadores tradicionales, este operador ha tenido una reducida capacidad para disciplinar a la empresa líder.

b. Tecnología utilizada

Con relación a la tecnología más utilizada, las conexiones en servicio se brindan principalmente a través de la tecnología de Cablemódem (HFC) desde el año 2017, la cual alcanzó el 69% de las conexiones en servicio a marzo de 2020. Cabe señalar que, las conexiones mediante Fibra Óptica se incrementaron hasta alcanzar el 8% del total de conexiones a la misma fecha. Con relación a las conexiones xDSL, Telefónica del Perú es la única empresa que cuenta con este tipo de conexiones; sin embargo, en los últimos años, las nuevas conexiones de esta empresa se han provisto únicamente a través de la tecnología Cablemódem y/o Fibra Óptica, y se espera que a largo plazo toda su planta migre a alguna de estas dos tecnologías.

Como se verá más adelante, el cambio de tecnologías llevado a cabo por las empresas operadoras ha permitido que estas incrementen la velocidad de descarga (en Mbps) ofertada.

Gráfico N° 5: Evolución de las conexiones en servicio por tecnología



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Nota: (*) Información estimada.

El despliegue de un mayor número de conexiones mediante la tecnología Cablemódem y/o Fibra Óptica conjuntamente con la mejora tecnológica han permitido incrementar la velocidad de navegación de las conexiones en servicio, expresada en megabits por



segundo (en adelante, Mbps), de forma sostenida. Así, al comparar la escalera de velocidades ofrecidas a julio de 2020, con la de diciembre 2016, se observa que la mínima velocidad ofertada se incrementó de 4 Mbps a 15 Mbps, mientras que la máxima pasó de 120 Mbps a 400 Mbps.

Cuadro N° 10: Escalera de velocidades para el servicio de Internet fijo alámbrico

Escalera de velocidades (en Mbps) (diciembre de 2016)			Escalera de velocidades (en Mbps) (julio de 2020)		
Velocidad de descarga	América Móvil ^(1/)	Telefónica del Perú ^(2/)	Velocidad de descarga	América Móvil	Telefónica del Perú
Plan 4 Mbps	nd	S/69.0	Plan 15 Mbps	S/55	S/65.9
Plan 8 Mbps	S/88.0	S/79.0	Plan 30 Mbps	S/70	S/79.9
Plan 10 Mbps	nd	S/89.0	Plan 50 Mbps	-	S/100.9
Plan 15 Mbps	nd	S/104.0	Plan 60 Mbps	S/90	-
Plan 16 Mbps	S/99.0	No ofrece	Plan 100 Mbps	-	S/135.9
Plan 20 Mbps	nd	S/115.0	Plan 120 Mbps	S/140	-
Plan 30 Mbps	S/129.0	S/119.0	Plan 200 Mbps	-	S/160.9
Plan 60 Mbps	S/199.0	nd	Plan 240 Mbps	S/199	-
Plan 120 Mbps	S/319.0	nd	Plan 400 Mbps	S/390	-

(1/) Tarifas registradas mediante código SIRT TEINT2016000542

(2/) Tarifas registradas mediante código SIRT TEINT2016000582

Fuente: SIRT y página web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, la tecnología más utilizada para brindar el servicio desde 2018 ha sido la de Cablemódem, pero con un crecimiento de la provisión del servicio mediante Fibra Óptica a marzo de 2020. Por otro lado, la velocidad de descarga mínima comercializada se incrementó de 4 Mbps a 15 Mbps (+275%).

c. Indicadores de velocidad de descarga (en Mbps)

El servicio de Internet fijo presenta un conjunto de atributos que son valorados por los usuarios en diferente medida, como puede ser la velocidad de descarga, la velocidad de subida, la velocidad mínima garantizada, la capacidad de descarga, entre otros. El nivel de estos atributos determina la tarifa mensual que finalmente paga el usuario.

Tarifa mensual = f(velocidad de descarga, velocidad de subida, tasa garantizada, otros)

Al respecto, el atributo más relevante o valorado por los usuarios es la velocidad de descarga ofrecida por las empresas, la misma que se expresa en megabits por segundo (en adelante, Mbps). Ello se refleja en la oferta comercial de las empresas operadoras, la cual destaca, principalmente, el referido atributo y deja de lado los demás.



Gráfico N° 6: Oferta Comercial de las principales empresas proveedoras del servicio de Internet fijo a julio de 2020
Telefónica del Perú

15 Mbps Plan Lite	30 Mbps Plan Lite	RECOMENDADO 50 Mbps Plan Full	100 Mbps Plan Full
Módem Wifi (2.4 GHz)	Módem WIFI (2.4 GHz)	Módem Smart WIFI (2.4 y 5 GHz)	Módem Smart WIFI (2.4 y 5 GHz)
Instalación: S/ 15 por 6 meses	Instalación: S/ 15 por 6 meses	Instalación: S/ 15 por 6 meses	Instalación: S/ 15 por 6 meses
S/ 65.90	S/ 79.90	S/ 100.90	S/ 135.90
Lo quiero	Lo quiero	Lo quiero	Lo quiero

América Móvil

Internet 15Mbps <ul style="list-style-type: none"> ✓ 15 Mbps de velocidad ✓ Descarga de internet ilimitada ✓ Router con Wi-Fi al mes S/ 55 Me interesa <small>Ver consideraciones</small>	Internet 30Mbps <ul style="list-style-type: none"> ✓ 30 Mbps de velocidad ✓ Descarga de internet ilimitada ✓ Router con Wi-Fi al mes S/ 70 Me interesa <small>Ver consideraciones</small>	Internet 60Mbps <ul style="list-style-type: none"> ✓ 60 Mbps de velocidad ✓ Descarga de internet ilimitada ✓ Router con Wi-Fi al mes S/ 90 Me interesa <small>Ver consideraciones</small>
Internet 120Mbps <ul style="list-style-type: none"> ✓ 120 Mbps de velocidad ✓ Descarga de internet ilimitada ✓ Router con Wi-Fi al mes S/ 140 Me interesa <small>Ver consideraciones</small>	Internet 240Mbps <ul style="list-style-type: none"> ✓ 240 Mbps de velocidad ✓ Descarga de internet ilimitada ✓ Router con Wi-Fi al mes S/ 199 Me interesa <small>Ver consideraciones</small>	Internet 400Mbps <ul style="list-style-type: none"> ✓ 400 Mbps de velocidad ✓ Descarga de internet ilimitada ✓ Router con Wi-Fi al mes S/ 390 Me interesa <small>Ver consideraciones</small>



Entel

Solicita online tu **Internet Hogar** y tenlo ya,
sin esperas ni molestias

**Internet Hogar
10 Mbps**

¡No necesita instalación!

Llévatelo a

S/ 74.00 al mes x 12 meses

*S/ 94.00 al mes desde el mes 13

- ✓ Consulta la disponibilidad en tu ciudad
- ✓ Delivery gratis en algunas zonas de Lima Metropolitana

Costo módem: S/199

SOLICITALO AQUÍ

**Internet Hogar
20 Mbps**

¡Más velocidad en tu hogar!

Llévatelo a

S/ 79.00 al mes x 12 meses

*S/ 99.00 al mes desde el mes 13

- ✓ Consulta la disponibilidad en tu ciudad
- ✓ Prueba **la velocidad más alta** de Internet Hogar Entel

Costo de instalación:
 desde S/199 vía pago online o
 en Puntos de Venta Entel.

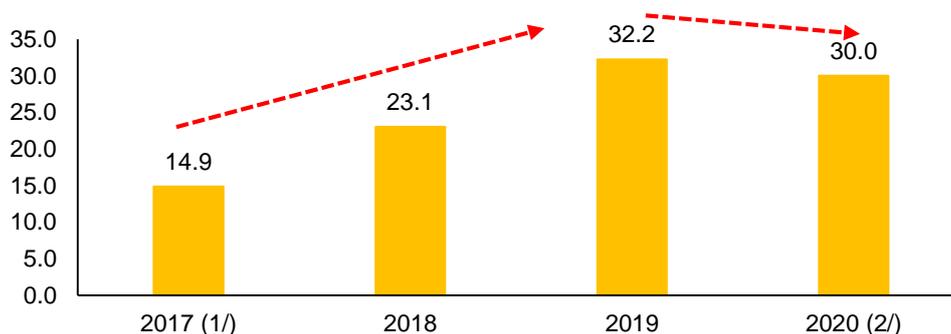
SOLICITALO AQUÍ

Atributo
resaltado
“Velocidad
de descarga
(en Mbps)”

Fuente: Página web de la empresa (recogido el 23/07/2020) Elaboración: OSIPTEL

Al observar la evolución de las velocidades efectivas de navegación experimentadas se constató que este indicador se ha incrementado de forma permanente, lo que se condice con la evolución de la escalera de velocidades teóricas ofrecidas y señaladas en el Cuadro N° 10. No obstante lo anterior, para el periodo enero a junio de 2020, este indicador presentó una reducción de 6.8% respecto al año anterior.

Gráfico N° 7: Evolución de la velocidad promedio de descarga (en Mbps)



Fuente: Speedtest (ookla- <https://bit.ly/2U7eAcp>)

Elaboración: OSIPTEL

Nota: La información corresponde a la velocidad promedio para anual.

(1/) En 2017 se consideró la información para el período julio a diciembre debido a que no se contaba con información de meses anteriores.

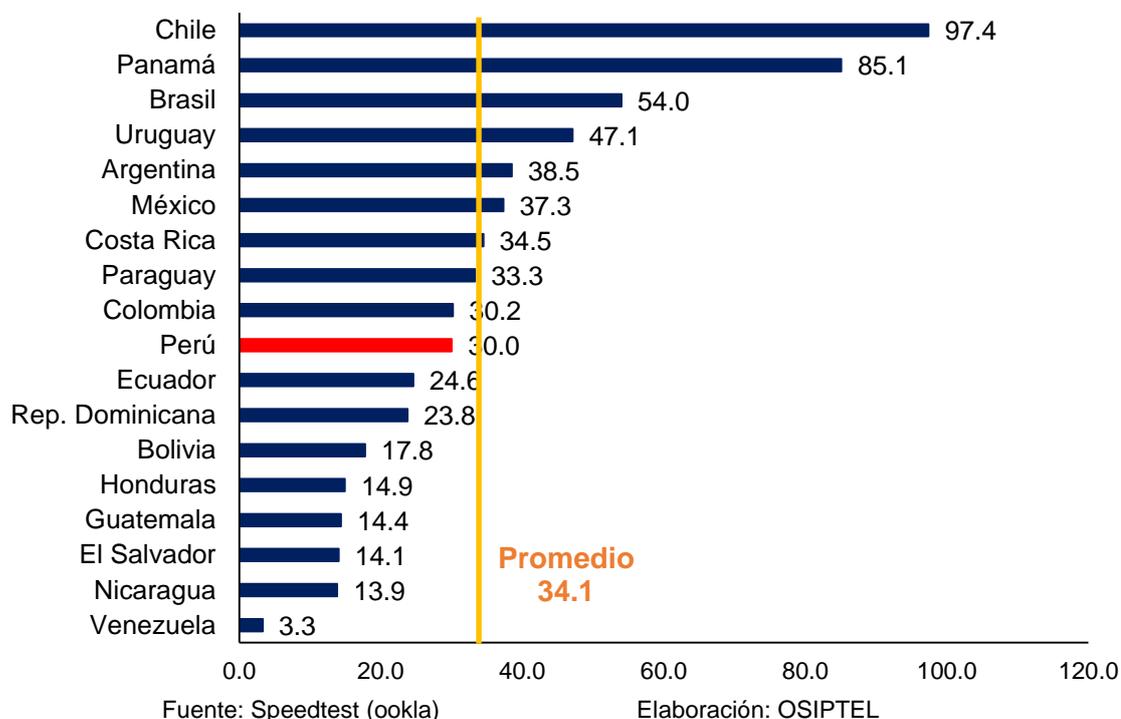
(2/) En 2020 se consideró la información para el período enero a junio.

A nivel internacional, el Perú contó con una velocidad de descarga efectiva promedio de 30 Mbps, menor en 12% a la velocidad promedio para la muestra de países de la región



Latinoamérica ⁽²⁴⁾, según el “Índice Global Speedtest” elaborado por la consultora Ookla ⁽²⁵⁾ para el período enero a junio de 2020. Lo anterior ubica al Perú como el noveno país con mayor velocidad para la muestra de países Latinoamericanos. Cabe señalar que, en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020, se observó una reducción de 32.8% en la velocidad promedio del servicio de Internet fijo respecto de los observado en los meses de enero y febrero del mismo año, esta reducción se puede atribuir al inicio de la cuarentena establecida por el Estado a fin de combatir la pandemia causada por el COVID-19 y la mayor demanda por conectividad. Este fuerte incremento en la demanda generó tráfico que redujo las velocidades respecto de periodos anteriores.

Gráfico N° 8: Comparación internacional de la velocidad de descarga por país (en Mbps) – Promedio Enero a Junio 2020-



Al respecto, un análisis del impacto de la pandemia sobre el servicio de Internet fijo se puede observar en el Gráfico N° 9 que recoge la información de Ookla, según la cual, el Perú redujo su velocidad promedio de descarga en Internet fijo en, aproximadamente, 14% entre la tercera semana de marzo y la tercera semana de junio ⁽²⁶⁾ de 2020. Así,

²⁴ El indicador de velocidad se ha visto afectado por la pandemia del COVID -19. Un análisis sin el efecto de la pandemia (período enero a diciembre 2019) reflejó que Perú contaba con una velocidad promedio de 32.2 Mbps, la cual fue mayor en 14.2% al promedio (28.2 Mbps) para la misma muestra de países usada para el análisis al 2020.

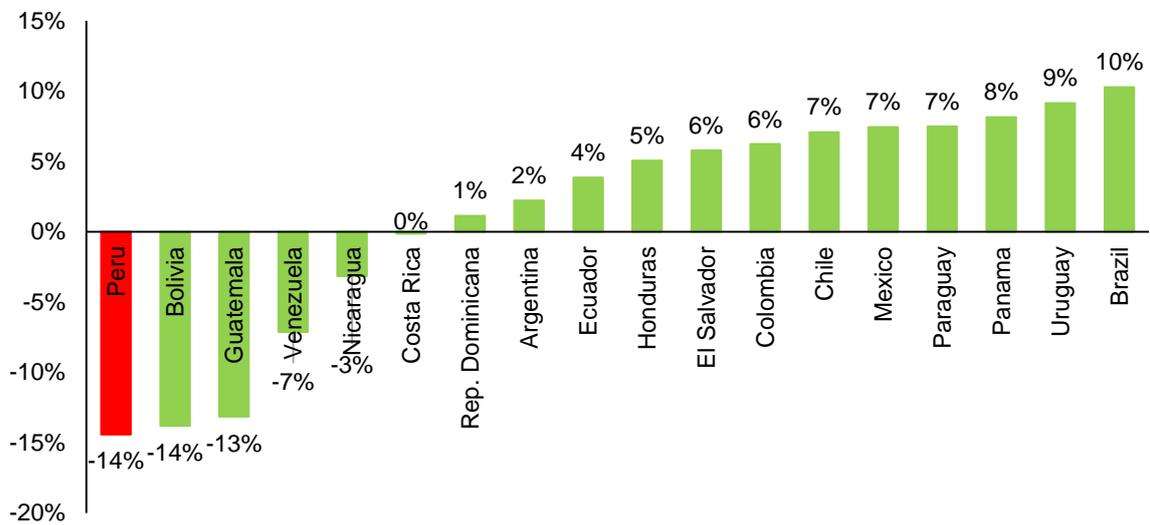
²⁵ Mayor información véase <https://bit.ly/2U7eAcp>

²⁶ Se consideró la tercera semana de marzo de 2020 debido a que en ese período inicio la cuarentena en Perú (tercera semana de marzo corresponden a la semana del 9/03/2020 al 15/09/2020).



mientras otros países de la región incrementaron su velocidad promedio de descarga para hacer frente a la mayor demanda por conectividad, las empresas en Perú vieron reducida su velocidad promedio, lo cual habría generado un nivel de insatisfacción por parte de los usuarios debido al deterioro en el uso de los servicios online (teletrabajo, teleeducación, telemedicina entre otros). Esto podría deberse, entre otros factores, a que no se contaba con la infraestructura necesaria para hacer frente a este tipo de incremento en la demanda, a diferencia de otros países donde se brindaron mayores beneficios a los usuarios de Internet ante la emergencia.

Gráfico N° 9: Tasa de variación de la velocidad promedio de Internet fijo (3era semana de marzo de 2020 y 3era semana de junio de 2020)



Fuente: Speedtest (ookla)

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, la velocidad de descarga (en Mbps) en Perú se encontró por debajo de la media de Latinoamérica para el período enero a junio de 2020. No obstante, esta presentó un crecimiento sostenido para el período 2017 a 2019 con un decrecimiento durante el 2020, el cual se explicaría por el mayor uso del servicio de Internet fijo producto de la cuarentena impuesta por el Estado a fin de hacer frente a la pandemia de la COVID-19.

d. Ingresos por el servicio

En cuanto a los **ingresos en el mercado minorista de Internet fijo**, estos crecieron a una tasa anual promedio de 3.3% durante el período enero a diciembre de 2015 a 2019 mientras que para el primer trimestre de 2020 creció a una tasa de 10.6% respecto del mismo período del año anterior. De forma similar a la estructura por líneas, el Gráfico



N° 10 refleja una estructura del mercado concentrada en dos operadores (Telefónica del Perú y América Móvil), los cuales contaban de forma conjunta con una participación de 89.9% de los ingresos minoristas para el período comprendido entre enero y marzo de 2020, cuota conjunta que se redujo en 5.8pp respecto de la observada en 2015.

Gráfico N° 10: Evolución de la participación de los ingresos minoristas (Nuevos Soles) en el servicio de Internet fijo por empresa

CONFIDENCIAL

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Nota: (*) Información estimada.

Asimismo, se puede observar que la cuota de mercado de la empresa líder (Telefónica del Perú), en el periodo enero a marzo de 2020, representó aproximadamente, 3.4 veces la cuota de América Móvil y 11.3 veces la cuota del Entel. Ello refleja la distancia entre Telefónica del Perú y sus competidores con mayores ingresos para el primer trimestre de 2020.

Cabe señalar que para el período enero a marzo de 2020, Telefónica del Perú presentó un crecimiento en sus ingresos minoristas del servicio de Internet fijo de 7% y 4.6% respecto de lo observado en los mismos periodos del 2019 y 2018, respectivamente; lo cual se puede atribuir a los incrementos tarifarios, así como al incremento en el número de abonados.

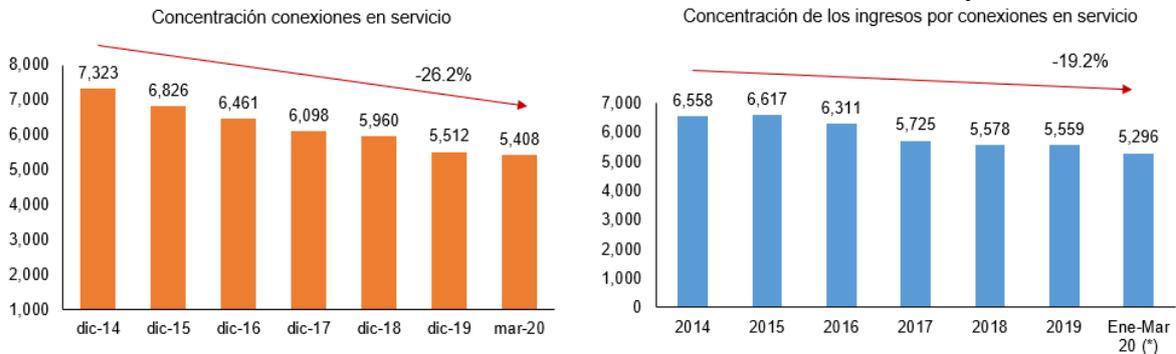
En conclusión, si bien la cuota de mercado en términos de ingresos de Telefónica del Perú se ha reducido en 10.1 pp en los últimos cinco años, a razón de 2pp por año, aproximadamente, esta cuota aún se encuentra muy por encima del 50% (en promedio su cuota de mercado fue de 73.9% para el período diciembre 2015 a marzo 2020).



e. Nivel de concentración de mercado

El nivel de concentración del mercado se midió través del índice de Herfindahl-Hirschman (²⁷) (en adelante, HHI), una de las medidas más usadas por las agencias de competencia a nivel internacional. Este proporcionó valores característicos de un mercado con alta concentración según los parámetros establecidos por el departamento de justicia de los Estados Unidos (²⁸) (ver Gráfico N° 11) para las variables de desempeño asociadas a las conexiones en servicio e ingresos por conexiones en servicio.

Gráfico N° 11: Evolución de la concentración del mercado de Internet fijo en Perú



Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

El nivel de concentración en términos de conexiones en servicio se redujo en mayor medida que el nivel de concentración en términos de ingresos. Lo anterior se debe a que muchas empresas atienden principalmente al segmento comercial, motivo por el cual estas contaban con poca participación en las conexiones en servicio (cuotas menores a 1%) pero con una mayor participación en términos de ingresos (cuotas mayores a 1%) al 2014, lo cual generó una mayor concentración en las conexiones que en los ingresos. Esto refleja una mayor dinámica de mercado en el segmento comercial respecto del segmento residencial.

A pesar de la reducción de los niveles de concentración, el mercado de Internet fijo aún se encuentra altamente concentrado, pues presenta niveles superiores a otros

²⁷ (Motta, 2004) define el HHI de la siguiente forma (traducción propia):

El HHI es un índice que permite establecer que existe una relación directa entre el grado de concentración industrial y el grado promedio de poder de mercado. El HHI se calcula través de la siguiente expresión:

$$HHI = \sum_{i=1}^n \alpha_i^2$$

²⁸ El departamento de justicia de los Estados Unidos determinó los umbrales para medir el nivel de concentración de una industria según los siguientes rangos:

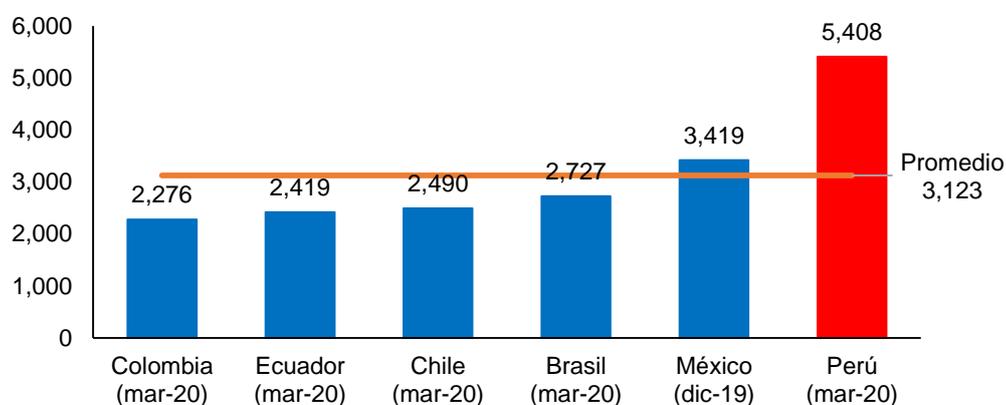
- Mercado no concentrado : HHI < 1500.
- Moderada concentración : 1500 < HHI < 2500.
- Alta concentración : 2500 < HHI.



mercados como el de TV paga y significativamente superiores al mercado de telefonía móvil.

A nivel internacional, el Perú presentó el mayor nivel de concentración en conexiones para una muestra de 6 países de la región Latinoamericana, al superar por 73.2% el nivel de concentración promedio de la muestra ⁽²⁹⁾. Lo anterior refleja un limitado nivel de competencia en el mercado peruano, al ser una única empresa la que concentra el mayor número de conexiones en servicio.

Gráfico N° 12: Evolución de la concentración del mercado de Internet fijo a nivel internacional para las conexiones en servicio a marzo 2020



Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, la concentración de mercado a nivel nacional se ha reducido de forma sostenida; sin embargo, esta aún es muy elevada, en comparación con otros países de la región.

f. Indicadores de cobertura

Con relación a las viviendas particulares con cobertura del servicio de Internet fijo, se analizó la cobertura de las dos principales empresas del mercado, las cuales suman, de forma conjunta, el 92.9% de las conexiones en servicio a marzo de 2020.

Al respecto, Telefónica del Perú lideró la cobertura en todas las regiones, excepto en Moquegua, donde alcanzó una cobertura de 73%; mientras que, la de América Móvil, fue de 89%. Asimismo, el Coeficiente de Variación de Spearman ⁽³⁰⁾ para la cobertura

²⁹ Se consideró una muestra de países con características de mercado similares al Perú excluyéndose por ese motivo a países de Centroamérica o países como Uruguay, que cuenta con un monopolio estatal para la provisión del servicio de Internet fijo.

³⁰ El Coeficiente de Variación de Spearman permite hacer comparación entre dispersiones de distribuciones distintas, siempre que sean positivas. Este indicador se calcula a través de la siguiente expresión:

$$CV_i = \frac{\text{Media}_i}{\text{Desviación Estándar}_i} \quad \text{Donde } i = \text{Telefónica del Perú y América Móvil}$$



es mayor en América Móvil, lo cual podría ser resultado de la expansión de la cobertura focalizada en determinadas zonas a costa de la expansión del resto.

Cuadro N° 11: Estimación del porcentaje de viviendas particulares con cobertura del servicio de Internet fijo alámbrico desagregado por región para las dos principales empresas a septiembre de 2019

Región	Telefónica del Perú	América Móvil
Amazonas	59.4%	0.0%
Ancash	85.3%	63.1%
Apurímac	72.1%	0.0%
Arequipa	68.8%	57.2%
Ayacucho	65.2%	51.9%
Cajamarca	83.2%	36.5%
Callao	100.0%	95.8%
Cusco	73.5%	60.8%
Huancavelica	68.4%	0.5%
Huánuco	62.5%	47.2%
Ica	81.8%	52.4%
Junín	79.0%	45.9%
La Libertad	82.2%	61.6%
Lambayeque	84.1%	63.1%
Lima	97.0%	92.6%
Loreto	75.5%	0.0%
Madre de Dios	63.4%	63.4%
Moquegua	73.0%	89.0%
Pasco	49.8%	13.8%
Piura	63.2%	55.4%
Puno	67.4%	48.2%
San Martín	62.8%	12.7%
Tacna	93.9%	89.8%
Tumbes	76.4%	47.1%
Ucayali	83.9%	78.2%

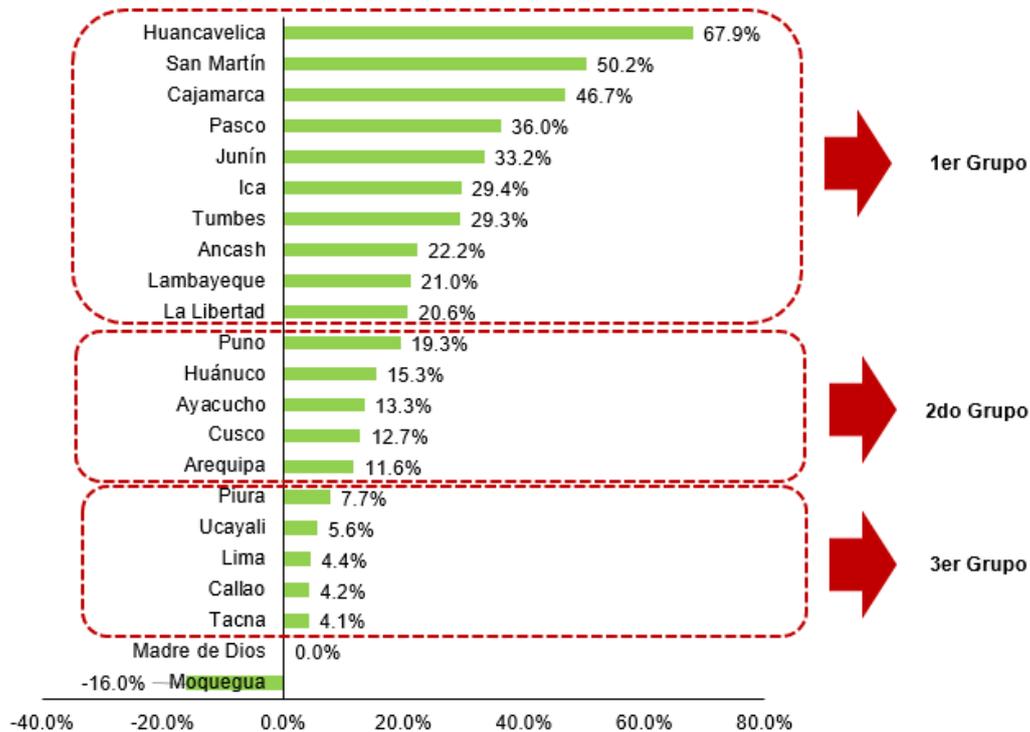
Fuente: Empresas operadoras y CENSO 2017

Elaboración: OSIPTEL

La diferencia de cobertura entre ambas empresas es variada. Así, existen regiones donde la diferencia es pequeña (Lima, Callao y Tacna), mientras que en otras regiones se observan mayores diferencias (San Martín y Cajamarca). Esto refleja que existen usuarios en algunas regiones que se encuentran más expuestos a modificaciones en los atributos (tarifa mensual, velocidad de descarga en Mbps, velocidad de subida en Mbps, capacidad de navegación entre otros) del servicio provisto por parte de Telefónica del Perú, pues no existen sustitutos debido a que no se encuentran en la zona de cobertura de otros operadores.



Gráfico N° 13: Estimación de la diferencia en la cobertura de Internet fijo alámbrico (en puntos porcentuales) por viviendas particulares (Telefónica del Perú y América Móvil)



Fuente: Censo Nacional 2017 y empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

El Cuadro N° 12 muestra la distribución de la cobertura del servicio de Internet fijo para las dos principales empresas operadoras, la cual considera la superposición de sus redes. Al respecto, las regiones de Amazonas, Apurímac⁽³¹⁾ y Loreto no cuentan con cobertura del servicio de América Móvil. En el mismo cuadro, se puede observar que existen zonas geográficas en las cuales América Móvil cuenta con amplia cobertura, mayor al 89%, como Lima, Callao y Moquegua. Sin embargo, también existen departamentos donde, si bien la empresa está presente, tiene cobertura limitada, por ejemplo, los que cuentan con menor presencia son Huancavelica (0.5%), San Martín (12.7%), Pasco (13.8%) y Cajamarca (36.5%).

Cabe señalar que, si bien existen empresas regionales que ofrecen el servicio de Internet fijo, estas presentan una cobertura muy limitada y no necesariamente ofrecen todos los servicios con los que cuenta Telefónica del Perú. Ello genera que, en la

³¹ En Apurímac se encuentra operativa la empresa Yachay Telecomunicaciones, la cual se dedica principalmente a la comercialización del servicio de Internet fijo para el segmento comercial según lo reportado por la empresa.



práctica los usuarios no posean alternativas reales de sustitución ante modificaciones de los atributos por parte de Telefónica del Perú.

Cuadro N° 12: Estimación del porcentaje de viviendas particulares con cobertura del servicio de Internet fijo alámbrico desagregado por disponibilidad del servicio para las dos principales empresas a septiembre de 2019

Departamento	Viviendas con cobertura <u>sólo de</u> Telefónica del Perú	Viviendas con cobertura <u>sólo de</u> América Móvil	Viviendas con cobertura de Telefónica del Perú y América Móvil
Amazonas	59.4%	0.0%	0.0%
Apurímac	72.1%	0.0%	0.0%
Loreto	75.5%	0.0%	0.0%
Áncash	22.2%	0.0%	63.1%
Arequipa	14.4%	0.1%	57.1%
Ayacucho	19.2%	5.9%	46.0%
Cajamarca	46.7%	0.0%	36.5%
Callao	4.2%	0.0%	95.8%
Cusco	13.6%	0.9%	59.9%
Huancavelica	68.4%	0.5%	0.0%
Huánuco	15.3%	0.0%	47.2%
Ica	29.6%	0.2%	52.2%
Junín	33.2%	0.0%	45.9%
La Libertad	21.7%	1.0%	60.5%
Lambayeque	21.0%	0.0%	63.1%
Lima	4.4%	0.0%	92.6%
Madre de dios	0.0%	0.0%	63.4%
Moquegua	0.7%	16.7%	72.3%
Pasco	36.0%	0.0%	13.8%
Piura	18.5%	10.7%	44.7%
Puno	19.5%	0.2%	48.0%
San Martín	50.2%	0.0%	12.7%
Tacna	4.1%	0.1%	89.7%
Tumbes	29.3%	0.0%	47.1%
Ucayali	5.6%	0.0%	78.2%
Promedio	27.4%	3.6% (*)	56.7% (*)

Fuente: Censo Nacional 2017 y empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

(*) Se consideró únicamente los valores mayores a cero.

Por otro lado, las conexiones en servicio de Telefónica del Perú se concentran principalmente en Lima y Callao (66%) seguido de las regiones de Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Piura, Áncash, Junín, Cusco e Ica (25%) como se puede apreciar en el Cuadro N° 13.



Cuadro N° 13: Distribución de las conexiones en servicio de Internet fijo de Telefónica del Perú a marzo de 2020

Región	Conexiones en servicio (%)	Región	Conexiones en servicio (%)
Huancavelica	0.1%	Ica	2.3%
Amazonas	0.1%	Piura	2.3%
Madre de Dios	0.2%	Ancash	2.4%
Apurímac	0.3%	Junín	2.4%
Tumbes	0.5%	Cusco	2.9%
Moquegua	0.5%	Lambayeque	3.0%
Ayacucho	0.6%	La Libertad	4.6%
Huánuco	0.6%	Arequipa	5.1%
Ucayali	0.7%	Lima y Callao	66.0%
Loreto	0.7%		
Pasco	0.7%		
Tacna	0.9%		
San Martín	0.9%		
Cajamarca	1.1%		
Puno	1.1%		



9 regiones (Lima y Callao como una sola) concentraron el 91.1%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Un análisis sobre las posibilidades de sustitución de los usuarios en estas zonas geográficas sobre la base de la cobertura permite señalar que Telefónica del Perú sería la única empresa que ofrece el servicio de Internet fijo en el 18.1% de las viviendas particulares, en promedio.

Cuadro N° 14: Distribución de las conexiones en servicio de Internet fijo de Telefónica del Perú a septiembre de 2019

Departamento	Viviendas con cobertura sólo de Telefónica del Perú	Viviendas con cobertura sólo de América Móvil	Viviendas con cobertura de Telefónica del Perú y América Móvil
Ica	29.6%	0.2%	52.2%
Cusco	13.6%	0.9%	59.9%
Junín	33.2%	0.0%	45.9%
Áncash	22.2%	0.0%	63.1%
Piura	18.5%	10.7%	44.7%
Lambayeque	21.0%	0.0%	63.1%
La Libertad	21.7%	1.0%	60.5%
Callao	4.2%	0.0%	95.8%
Arequipa	14.4%	0.1%	57.1%
Lima	4.4%	0.0%	92.6%
Promedio	18.1%	1.3%	63.5%

Fuente: Empresas operadoras y Censo 2017

Elaboración: OSIPTEL

Estas considerables diferencias de cobertura entre Telefónica del Perú y sus principales competidores podrían asociarse a que, a diferencia de otros países, a Telefónica del Perú se le permitió brindar servicios de televisión por cable mediante una empresa



vinculada. Sus operaciones iniciaron poco tiempo después de que se le otorgara a Telefónica del Perú la concesión para brindar servicios de telefonía fija, en calidad de incumbente y con un periodo de concurrencia limitada. Por el contrario, en otros países el incumbente en telefonía fija no brindaba inicialmente servicios de televisión de paga, por lo que surgieron operadores de televisión por cable que pudieron expandir su cobertura y, posteriormente, hacerle frente al incumbente en el servicio de Internet fijo mediante el uso de la tecnología de Cablemodem ya desplegada.

Existe un aspecto particular que limita aún más la cobertura de las empresas operadoras. La información de cobertura presentada anteriormente refleja una cobertura regional más no una cobertura más desagregada. Es necesario tener en cuenta que, al interior de cada región, un operador que declara cobertura podría no contar con “facilidades técnicas” para brindar el servicio en una zona, condominio o incluso vivienda en particular ⁽³²⁾. Esto es reconocido por las propias empresas operadoras en su oferta comercial y representa una limitación para la provisión del servicio por algunas empresas y para la competencia efectiva.

Cuadro N° 15: Muestra de restricciones para brindar el servicio de Internet fijo

Claro

RESTRICCIONES

- Podrán acceder a la presente promoción únicamente aquellas personas que: (i) sean clientes nuevos (altas nuevas) del servicio; (ii) contraten los planes a través del Call Center de Claro o en caso la contratación sea realizada de manera presencial, sólo podrán disfrutar de los beneficios de la presente promoción las personas que suscriban un contrato de servicio con plazo forzoso de seis meses; **ni el momento de afiliarse a la presente promoción, ni tampoco de dar de alta al servicio.**
- Todos los servicios alámbricos para el hogar, están sujetos a cobertura y facilidades técnicas. **únicamente podrán acceder al descuento en el cargo por el primer mes los clientes nuevos (altas nuevas).**
- En caso el cliente quiera dar de baja uno o más de los servicios contratados o realice un cambio de plan (superior o inferior), bajo los alcances de la presente promoción, perderá automáticamente los descuentos de la misma, siendo aplicable las tarifas en 1 Play correspondientes a la fecha de contratación.

Fuente: Recogido de la página de América Móvil el 10 de agosto de 2020 (ver <http://bit.ly/2VB6eL5>)

Movistar

Información legal

Promoción válida a nivel nacional hasta el 30/08/20 para clientes con DNI, RUC 10 y RUC 20 negocios. Costo de Instalación: S/ 15 por 6 meses para Tríos, Dúos, Internet, TV y línea para clientes sin riesgo crediticio. Aplica para los 6 primeros meses del servicio. El aumento de velocidad aplica para los dos primeros meses del servicio y únicamente en zona de cobertura HFC. Al tercer mes, el cliente recibirá la velocidad contratada. Al tercer mes, el cliente pagará la renta contratada. **Al momento de suscribirse al servicio, el cliente debe aceptar las condiciones de uso del servicio de acuerdo a la promoción y número de canales podrá variar de acuerdo al contrato. Movistar Play y Smart WiFi disponible para el cliente Movistar. Sujeto a evaluación crediticia, facilidades técnicas y zona de cobertura. Más información, visita www.movistar.com.pe.** En caso fuera necesario realizar visita técnica aplican restricciones de instalación y se respetará el protocolo de seguridad.

Fuente: Recogido de la página de Telefónica del Perú el 10 de agosto de 2020 (ver <http://bit.ly/3aIRkMS>).

³² Una de las “facilidades técnicas” más señaladas por las empresas operadoras como limitante para brindar el servicio de Internet lo constituyen la capacidad de los ductos internos en las propiedades horizontales. Al respecto, este tipo de infraestructura resulta ser de un diámetro muy reducido, lo cual limita el acceso a un solo operador el cual, luego de instalar su infraestructura cableada no permite el acceso de otro operador. Lo anterior implica que sólo el primer operador en llegar a una propiedad horizontal con estas características podrá brindar el servicio, generando monopolios en la provisión de los servicios de telecomunicaciones para todos los hogares ubicados en la propiedad horizontal.

Otro tipo de facilidad técnica limitada resultan ser los puntos de conexiones, los cuales se encuentran saturados en algunas zonas geográficas motivo por el cual, la empresa no puede brindar el servicio a pesar de contar con cobertura.



Win

- Lima Metropolitana y otros destinos: 7 días hábiles el cual está sujeto a facilidades técnicas y de cobertura.

Fuente: Recogido de la página de Win el 24 de julio de 2020 (ver <https://bit.ly/2xjYJyJ>)

Finalmente, si bien Telefónica del Perú y América Móvil son los dos principales proveedores del servicio, en los últimos años se ha observado el ingreso de nuevas empresas operadoras producto de la reducción en las barreras de entrada (costos de despliegue del servicio y/o avance tecnológico), que ofrecen el servicio de Internet fijo (Win a través de fibra óptica, HughesNet a través de tecnología satelital, entre otros) así como el lanzamiento de este servicio por parte de empresas que ofrecen el servicio de TV Paga (CableMas, Econocable, Best Cable, entre otros) en tecnología HFC y/o Fibra óptica; estas últimas, sin embargo, cuentan con cobertura aún limitada, enfocada principalmente en determinados distritos dentro de una región.

Lo anterior implica que mientras que algunos nuevos operadores se han concentrado en zonas con alta densidad, que representan menores costos de despliegue de infraestructura, hay otros que se han focalizado en zonas con baja densidad o segmentos no atendidos, pero con un despliegue de infraestructura más costosa, como la tecnología satelital.

Cuadro N° 16: “Muestra” de algunas empresas que proveen el servicio de Internet fijo

Región	Empresa
Puno	Cable Estación, Cablemas
Lima	Cable Perú, Cable Visión Perú, Best Cable, Bantel, Bitel, Cablemas, Win, HughesNet (operador satelital) e Iway
Junín	Cable Red
Áncash	Best Cable Cable Andino
Arequipa	Cablemas, Cable Club
Cajamarca	Supercable
Tacna	Cablemas, Cable Club
Puerto Maldonado	Econocable
Cusco	Econocable
Ucayali	Supercable
Piura	Supercable
Ica	Cable Visión Ica
Moquegua	Cable Club

Fuente: Página web y/o página de Facebook de las empresas

Elaboración: OSIPTEL



Al respecto, el Cuadro N° 17 permite observar una muestra de 13 empresas que ofrecen el servicio de Internet cuya cobertura, a nivel de centros poblados, se describe a continuación:

- Once empresas (84.6%) tienen cobertura en un único departamento, de las cuales cinco tienen cobertura en un único centro poblado, una en dos centros poblados, una en cuatro centros poblados, dos en nueve y una en veintidós centros poblados.
- Una empresa (7.7%) tiene cobertura en dos departamentos, en los cuales cuenta con cobertura en 1 centro poblado, en cada uno.
- Una empresa (7.7%) tiene cobertura en cinco departamentos, entre los cuales cuenta con cobertura en 43 centros poblados, donde Lima es el departamento en el que se concentra su mayor cobertura (81.4%). No obstante, esta empresa cuenta con una oferta destinada principalmente al segmento comercial, motivo por el cual no podría ejercer presión competitiva sobre la oferta de Telefónica del Perú en el segmento residencial.

Cuadro N° 17: “Muestra” de la cobertura de algunas empresas por número de centros poblados (a marzo 2020)

Departamento	Cable Pucallpa	Cablenortv	Chasqui@net	Comunicaciones J&F Cable	Econocable Perú	Econocable SAC	Huánuco Telecom	Maral Telecomunicaciones	Optical Technologies	Redes Ópticas	Telecomunicaciones Argonza	TV Nor Comunicaciones	WI NET TELECOM
Amazonas													
Ancash													
Apurímac					1								
Arequipa									1				
Ayacucho													
Cajamarca											1		
Callao									5	1			
Cusco			4			1							
Huancavelica													
Huánuco							14						
Ica													
Junín													
La Libertad				9					1				
Lambayeque													
Lima									35				21
Loreto													
Madre de dios						1							
Moquegua													
Pasco													
Piura								2				1	
Puno													
San Martín													
Tacna									1				
Tumbes			9										
Ucayali	1												
Total general	1	9	4	9	1	2	14	2	43	1	1	1	21

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, a nivel de distritos, para una muestra de empresas que ofrecen el servicio de TV Paga, a marzo de 2020, se observó la siguiente cobertura para el servicio de Internet fijo:

- Una empresa tiene cobertura en un único departamento, en el cual tiene cobertura en un único distrito.



- Una empresa tiene cobertura en tres departamentos, de los cuales, la mayor cobertura de distritos es en Lima (66.7%).

Por otro lado, la cobertura de Entel con su servicio de Internet inalámbrico es limitada como señala su propia información, donde Lima Metropolitana es la única que cuenta con cobertura total, mientras el resto de las ciudades posee cobertura limitada, como se puede observar a continuación:

Cuadro N° 18: “Muestra” de la cobertura de algunas empresas por distritos (IV-2019)

“Plan Entel Hogar 20 Mbps”



Plan Internet Hogar 20 MBPS

- Servicio disponible bajo cobertura 4G. Requiere de instalación.
- El equipo instalado es de propiedad de Entel y el cliente lo tendrá en calidad de comodato solo mientras mantenga contratado el servicio. Deberá ser devuelto con la cancelación del servicio.
- Precio promocional por 12 meses: S/79 al mes
- Precio a partir del mes 13: S/99 al mes
- Costo de instalación: S/199, vía online a través de link que se enviará al momento de la contratación o en puntos de venta Entel con cualquier método de pago (efectivo, tarjeta de crédito o débito)
- Costo de instalación regular: S/250 al contado
- Disponible en las ciudades de Arequipa, Piura, Trujillo, Chiclayo, Ica y Lima Metropolitana.
- El modem podrá ser cualquiera de los siguientes modelos HUAWEI B2368, HUAWEI B3368 o ZTE MF256, según stock disponible.

Cobertura en 5 ciudades

“Plan Entel Hogar 10 Mbps”



Plan Internet Hogar 10MBPS

Servicio disponible bajo cobertura 4G. No requiere de instalación.

Precio promocional por 12 meses: S/74 al mes

Precio a partir del mes 13: S/94 al mes

Precio del equipo al contado: S/199 (disponible con cualquier método de pago)

Disponible en las ciudades de Arequipa, Piura, Trujillo, Chiclayo, Ica y Lima Metropolitana.

El modem podrá ser cualquiera de los siguientes modelos HUAWEI B612 o GOSUNCN GW631, según stock disponible.

Detalle de cobertura delivery en provincias:

- Lima Metropolitana: Cobertura completa
- Arequipa: Cercado, Cerro Colorado, Cayma, Hunter, Yanahuara, Jose Bustamante y Rivero, Paucarpata zona baja, Alto selva alegre.
- Piura: Piura, Castilla, Distrito del 26 de octubre.
- Trujillo: Trujillo, Victor Larco esperanza, Florencia de Mora.
- Chiclayo: Chiclayo, La Victoria, José Leonardo Ortiz.

Cobertura en 5 ciudades donde Lima Metropolitana es la única ciudad con cobertura completa

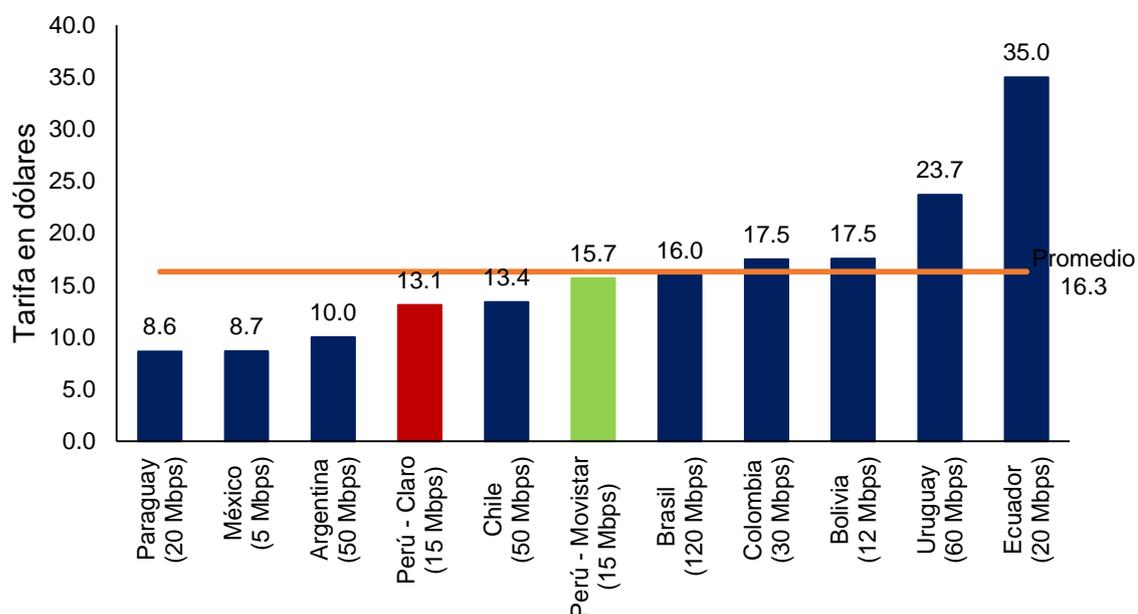


En conclusión, la cobertura de Telefónica del Perú supera la cobertura de América Móvil en casi todas las regiones, excepto Moquegua, lo cual genera que sea la única empresa en determinadas zonas geográficas. El resto de las empresas que ofrecen el servicio de Internet fijo, entre ellas las empresas de TV Paga, poseen una cobertura limitada, donde Lima Metropolitana es la única región que contaría con la cobertura más extensa de estas empresas.

g. Desempeño de las tarifas del servicio de Internet fijo

A nivel internacional, el Perú presenta una tarifa de acceso al servicio de Internet fijo inferior a la observada en una muestra de 9 países si se considera los planes más económicos comercializados mediante cable coaxial y/o fibra óptica. Sin embargo, como se observa en el gráfico a continuación, la mayoría de las velocidades de descarga ofrecidas en otros países son superiores a las ofrecidas en el Perú.

Gráfico N° 14: Comparación de las tarifas mensuales de los planes más económicos (junio 2020) (dólares corrientes sin IVA)



Fuente: Página web de las empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

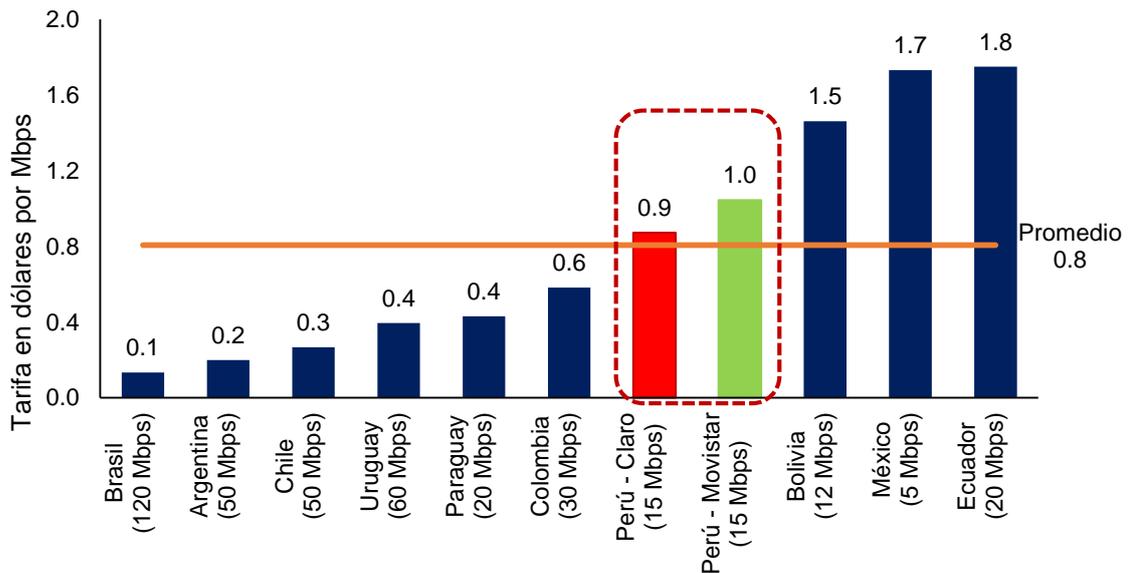
Nota: Se consideró los planes más económicos comercializados mediante tecnología HFC y/o FTTx (fibra óptica) a fin compararlos con los planes comercializados por los principales operadores. La tecnología ADSL (o cobre) ya no comercializa para altas nuevas motivo por el cual no sería relevante para el análisis comparativo.

Al respecto, en el Gráfico N° 15 se puede observar la tarifa por Mbps asociada a una velocidad de descarga. Este indicador refleja una valoración más cercana al beneficio de cada usuario por unidad monetaria pagada, lo cual muestra que Telefónica del Perú



(Movistar) y América Móvil (Claro) presentan una tarifa por Mbps superior al promedio de la muestra en los planes más económicos en 29.6% y 8.2%, respectivamente. Es decir, el usuario peruano paga mucho más que el usuario promedio de la región para adquirir los primeros Mbps del servicio ⁽³³⁾ de Internet fijo.

Gráfico N° 15: Comparación de la tarifa por Mbps para los planes más económicos (junio 2020) (dólares corrientes sin IVA)



Fuente: Página web de las empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Ahora bien, además de una tarifa mensual, se debe pagar por una cuota de acceso y/o instalación, cuya evolución en el tiempo se describe a continuación:

- Con relación a la cuota de instalación, los dos principales operadores presentan una tarifa establecida sobre la cual se aplican promociones tal que la tarifa promocional resulta ser la “tarifa efectiva” que paga el abonado.

En el período 2015 a 2020, la “tarifa efectiva” se incrementó en Telefónica del Perú inicialmente de S/. 70 a S/. 237.9 ⁽³⁴⁾ y posteriormente, se redujo a cero (instalación gratuita), en 2018 para volverse a incrementar de forma sostenida hasta llegar a S/. 90 en junio de 2020 (ver Gráfico N° 16), mientras que en América Móvil dicha tarifa se redujo en 2018 pero se incrementó hasta llegar al mismo nivel de Telefónica del Perú en 2020 (ver Gráfico N° 17).

³³ Se considera los planes de acceso más económicos de la región para el análisis.

³⁴ Tarifa por venta de equipamiento financiada en plazos de 24 cuotas a S/. 9.9



Cabe señalar que las cuotas de instalación observadas para ambas empresas a junio de 2020 son superiores a las presentadas en 2015 y 2016, lo cual refleja una desmejora respecto de este período.

Gráfico N° 16: Evolución de la “cuota efectiva” de instalación ⁽³⁵⁾ Telefónica del Perú

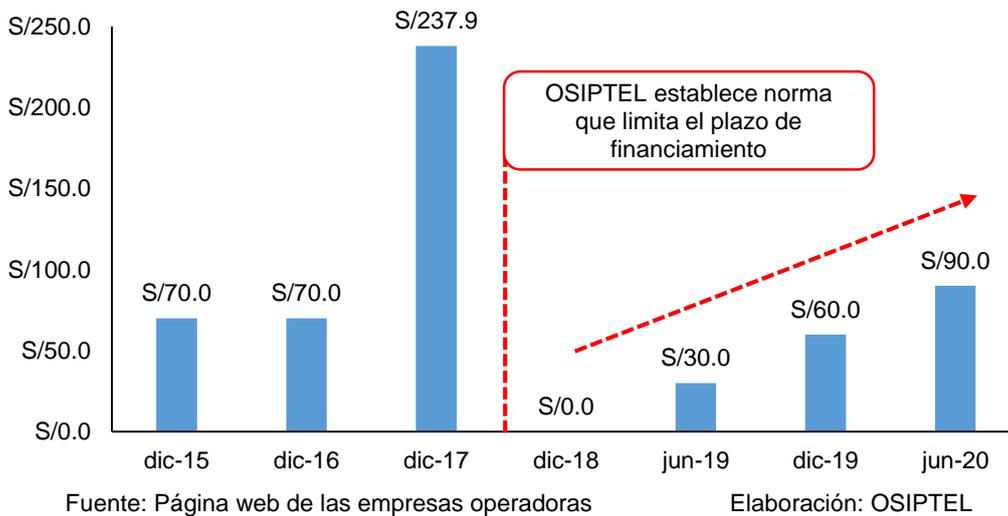
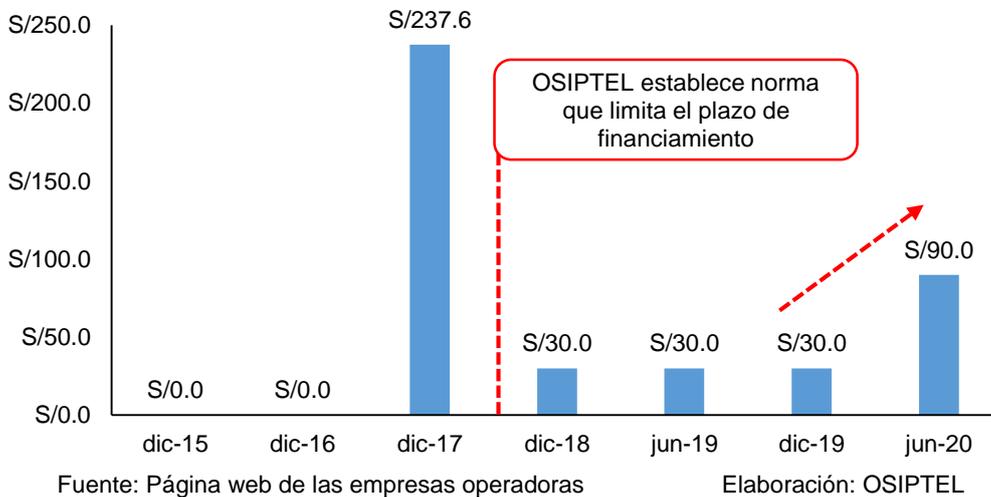


Gráfico N° 17: Evolución de la “cuota efectiva” de instalación – América Móvil



Lo anterior refleja que ambas empresas presentan un comportamiento muy similar en relación a la cuota de instalación a través del cual, un incremento de alguna de estas empresas viene acompañado de un incremento de la otra empresa. Así, no resulta razonable esperar que un mercado con una alta

³⁵ Tarifa registrada en 2015 con código SIRT TPINT201500384, en 2017 con código TPINT2017002266, en 2018 con código TPINT2018000531, en 2019 con código TPINT2019000234 y en junio de 2020 con código TPINT2020000175.



intensidad competitiva, un incremento de la cuota de instalación de una empresa tenga como efecto que los competidores realicen un incremento al mismo nivel.

Por otro lado, un análisis de la oferta comercial refleja que ambas empresas han concentrado sus ofertas para la instalación del servicio en otorgar un descuento porcentual sobre esta cuota, la cual como se observó en el gráfico anterior reflejó cuotas de instalación en mismo nivel para ambas empresas a junio de 2020.

Cuadro N° 19: Oferta comercial: cuota de instalación y/o venta del equipamiento

Empresa	Oferta	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	dic-19	jun-20
Telefónica del Perú	Fraccionamiento en 24 cuotas	-	Sí	-	-	-	-
	Descuento % en la instalación	Sí	-	-	Sí	Sí	Sí
	Instalación gratuita	-	-	Sí	-	-	-
América Móvil	Fraccionamiento en 24 cuotas	-	Sí	-	-	-	-
	Descuento % en la instalación	-	-	Sí	Sí	Sí	Sí
	Instalación gratuita	Sí	-	-	-	-	-

Fuente: Página web de las empresas operadoras

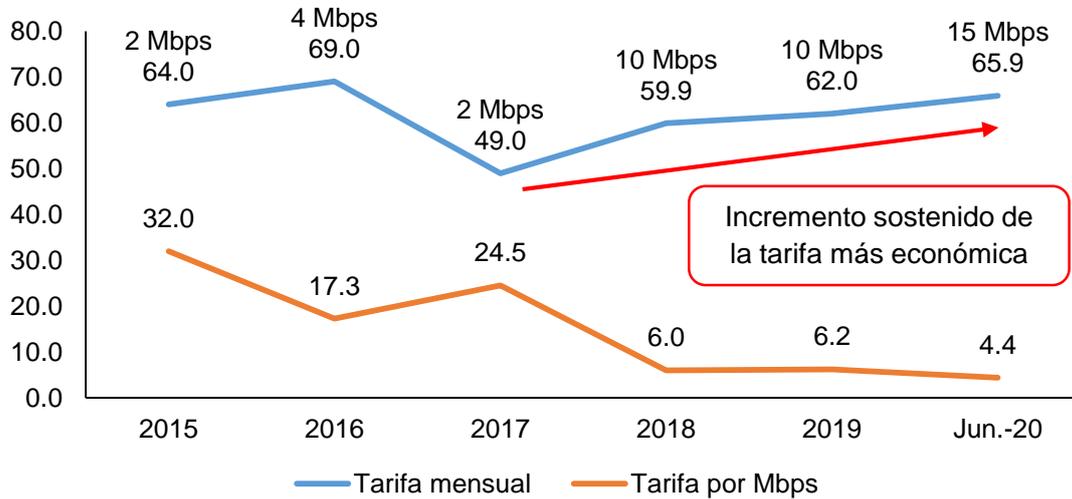
Elaboración: OSIPTEL

Lo descrito anteriormente, muestra que la intensidad competitiva de las empresas asociadas a la promoción de ofertas para la cuota de instalación ha sido muy limitada ya que las dos principales empresas han lanzado ofertas similares con tasas de descuento cercanas, entre 2018 y 2020. Asimismo, ambas incrementaron su cuota efectiva de instalación efectiva hasta llegar a S/. 90.

- Con relación a la tarifa mensual del servicio, las dos principales empresas presentan una tarifa establecida sobre la cual se aplican promociones, pero estas son de corta duración, por lo cual la tarifa efectiva que paga el abonado es la tarifa establecida. Al respecto, la tarifa mensual del plan más económico de Telefónica del Perú se ha incrementado de forma sostenida desde el 2017, así se observa que la tarifa para junio de 2020 fue superior a la de 2015 en 3%. No obstante, este incremento tarifario estuvo acompañado de incrementos en la velocidad de descarga del servicio.



Gráfico N° 18: Evolución del plan más económico para acceder al servicio de Internet fijo (Telefónica del Perú)

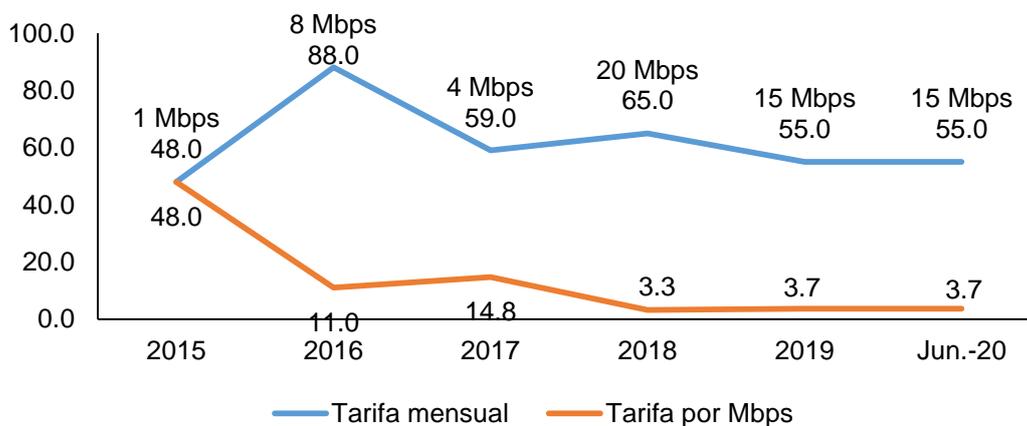


Fuente: Página web de las empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Por su parte, América Móvil ha presentado una reducción en la tarifa mensual del plan más económico, el cual representa un valor menor en 16.5% respecto del plan ofrecido por Telefónica del Perú (ver Gráfico N° 19) a junio de 2020. Esta oferta de acceso más atractiva le ha permitido, probablemente, ganar suscriptores en términos netos, especialmente, en los últimos años.

Gráfico N° 19: Evolución del plan más económico para acceder al servicio de Internet fijo (América Móvil)



Fuente: Página web de las empresas operadoras

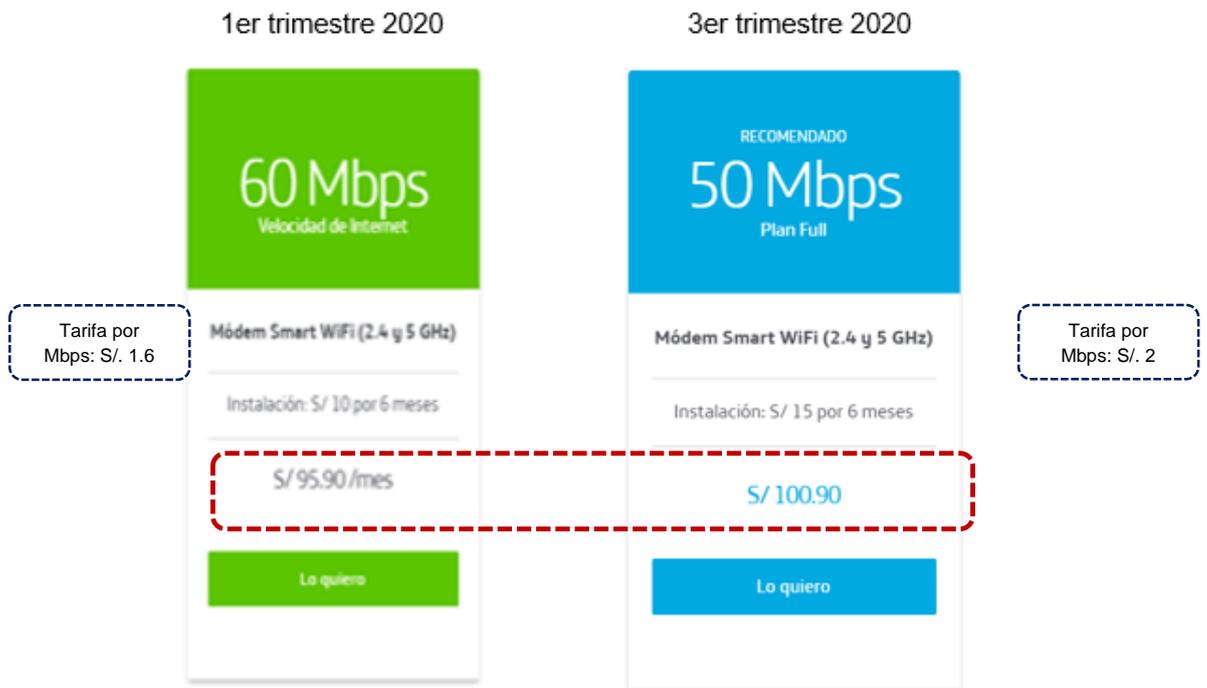
Elaboración: OSIPTEL

Asimismo, se ha podido observar que Telefónica del Perú a través de la modificación de su oferta comercial en el primer semestre de 2020 redujo las



prestaciones de su plan de Internet fijo intermedio. Al respecto, al primer trimestre de 2020, se podía adquirir por S/. 95.90 el servicio de Internet con una velocidad de descarga contratada de 60 Mbps, mientras que, al tercer trimestre de 2020, un se podía adquirir el servicio de Internet con una velocidad de descarga contratada de 50 Mbps a S/. 100. Es decir, al comparar la oferta del primer y tercer trimestre de 2020, se aprecia que, en esta última, se paga más (+S/. 4.10) por una menor velocidad (-10 Mbps). Cabe señalar que el referido plan es el recomendado por la empresa según la información publicada en su página web.

Gráfico N° 20: Comparación de planes de Telefónica del Perú



Fuente: Página web de la empresa operadora

Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, un análisis de la oferta comercial refleja que para el servicio de Internet fijo contratado de forma individual y/o empaquetada, las empresas no han mostrado mucho interés en lanzar ofertas innovadoras al mercado donde las únicas observadas son las relacionadas a incrementos en la velocidad de descarga por algunos meses ⁽³⁶⁾ al contratar el servicio, lo cual podría reflejar la limitada dinámica existente en el mercado de Internet fijo a diferencia de lo

³⁶ Telefónica del Perú ofreció incrementos en la velocidad para contrataciones monoproducto en el mes 24 de contratación (código SIRT TPINT2019000322) en una oferta lanzada para contrataciones en marzo de 2020.



observado en otros mercados como el de servicios móviles, o lo observado en otros países ⁽³⁷⁾.

En conclusión, la dinámica de mercado reflejada a través de las ofertas lanzadas por las dos principales empresas, en el período 2015 a 2020, es muy limitada ya que esta solo se ha enfocado en descuentos porcentuales de la cuota de instalación y/o incrementos en la velocidad de descarga por los primeros meses (en paquetes) o después de un determinado tiempo de contratado el servicio ⁽³⁸⁾. Asimismo, la “cuota efectiva” que paga el abonado por la instalación del servicio se ha incrementado de forma sostenida para ambas empresas desde 2018 hasta llegar al mismo nivel a junio de 2020; mientras que la tarifa mensual por el servicio en el plan más económico se ha incrementado en Telefónica del Perú y se ha reducido en América Móvil entre 2018 y junio de 2020, en ambos casos con incrementos en la velocidad de descarga (en Mbps).

h. Índice de precios del servicio

Con relación a la evolución de las tarifas, el Gráfico N° 21 presenta la dinámica de las tarifas a través de un Índice de Precios, de tipo Fisher ⁽³⁹⁾ (en adelante, IPF), para los servicios de Internet fijo y TV Paga. En ambos servicios se observó una evolución mixta, con períodos de reducción en el gasto del abonado acompañados, posteriormente, de períodos de incremento en el gasto.

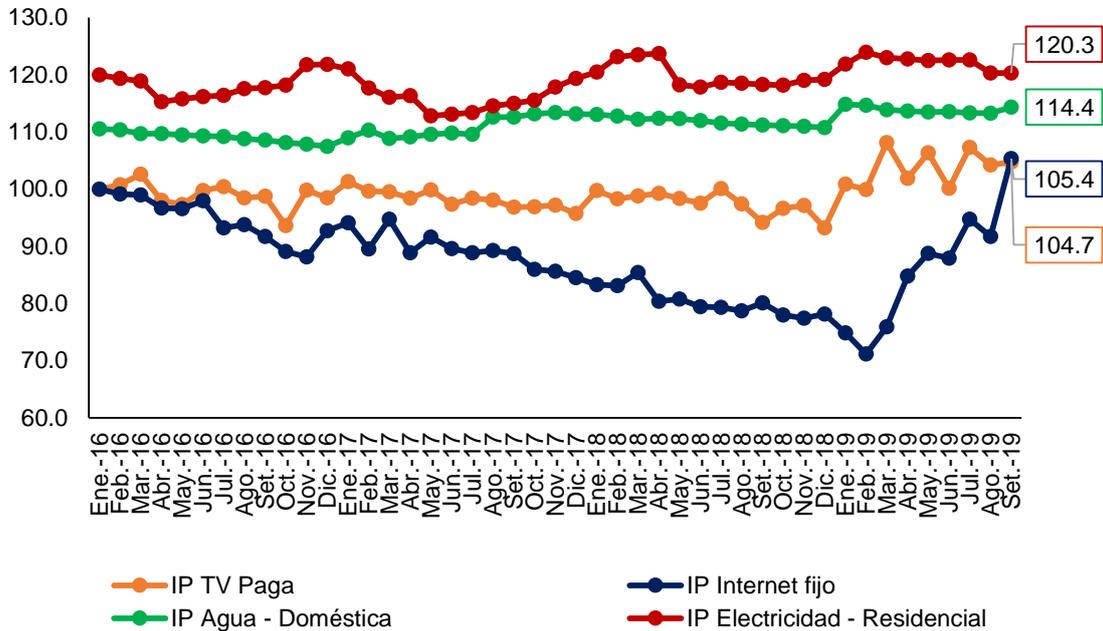
³⁷ Movistar Colombia ofrece planes con datos ilimitados denominados “IlimiDatos” sin reducción de velocidad, sin límite de aplicaciones y sin restricción de horarios para el uso desde US\$ 17.06 (dólares corrientes sin IVA, tipo de cambio al 8 de agosto de 2020).

³⁸ Este tipo de oferta implica que si el abonado se da de baja antes del tiempo necesario para recibir el incremento, en la práctica no recibe el beneficio ofrecido.

³⁹ Se construyó un índice de precios de tipo Fisher a través de la siguiente ecuación $IP\ Fisher = \sqrt{IP\ Laspeyres \times IP\ Paasche}$



Gráfico N° 21: Evolución del índice de tarifas implícitas



Fuente: Empresas operadoras y BCRP

Elaboración: OSIPTEL

Nota: La información para el cuarto trimestre de 2019 y primer trimestre de 2020 reportada por Telefónica del Perú presenta inconsistencias, por lo cual no se ha actualizado este indicador.

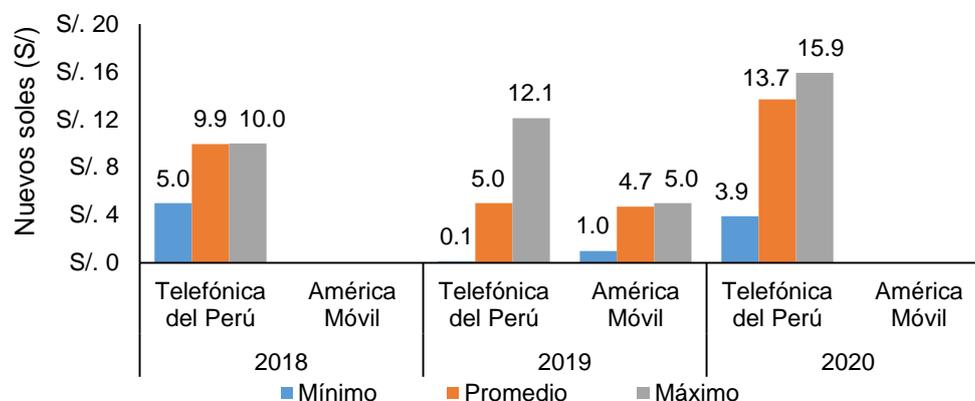
El incremento en el IPF se puede explicar por los aumentos de la tarifa mensual que han realizado las dos principales empresas operadoras de Internet fijo a partir del 2018, donde Telefónica del Perú ha llevado a cabo el mayor número de incrementos (10 incrementos ⁽⁴⁰⁾), mientras que América Móvil realizó solo 2 incrementos ⁽⁴¹⁾. Cabe señalar que los incrementos máximos que realizó Telefónica del Perú fueron de mayor magnitud en cada año, al pasar de S/ 10 en 2018 a S/ 12.1 en 2019, y llegar a S/ 15.9 en enero 2020, como se aprecia en el siguiente gráfico. Estos aumentos tarifarios sobre ciertos planes son modificaciones unilaterales que implican un incremento en el gasto del usuario, lo cual afecta su bienestar; más aún si este no cuenta con información u opciones para migrar a un plan más conveniente o cambiar de operador.

⁴⁰ En 2018 realizó 6 incrementos, en 2019 realizó 3 incrementos y en 2020 realizó 1 incremento.

⁴¹ En 2019 realizó 2 incrementos.



Gráfico N° 22: Incrementos en la tarifa mensual del servicio de Internet fijo



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Un análisis más detallado respecto de los incrementos tarifarios se puede apreciar en el Informe N° 020-GPRC/2020 que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-CD/OSIPTEL. Cabe señalar que, como se indica en el citado informe, mediante carta TDP-0068-AR-GER-20 ⁽⁴²⁾, Telefónica reportó que el número de conexiones de Internet fijo afectado por el incremento fue de 1.71 millones. Estas se concentraban principalmente en los planes más económicos, como se puede apreciar en el Cuadro N° 20.

Cuadro N° 20: "Porcentaje de conexiones afectadas según rango de su tarifa mensual previo al incremento (Telefónica del Perú)

Tarifa mensual antes del incremento para los planes que se vieron afectados por incrementos	% de conexiones afectas a los incrementos tarifarios
Monoproducto Internet	
CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL
Dúo	
CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL
Trío	
CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

⁴² Carta remitida el 3 de enero de 2020.



Cabe agregar que los incrementos de Telefónica del Perú han llegado a involucrar al █ de su planta, como sucedió con el incremento que entró en vigencia en enero 2020. El siguiente cuadro refleja la magnitud de los incrementos medidos a través de las conexiones involucradas.

Cuadro N° 21: Proporción de conexiones afectadas por el incremento respecto del total de conexiones en servicio

2018		2019		2020	
Telefónica del Perú	América Móvil	Telefónica del Perú	América Móvil	Telefónica del Perú	América Móvil
CONFIDENCIAL	-	CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL	-

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Asimismo, el OSIPTEL mediante Carta N° 00035-GPRC/2020 ⁽⁴³⁾ solicitó información a Telefónica del Perú referida a las conexiones afectadas por incrementos, altas y gastos en contenidos en el marco de la revisión del régimen tarifario del servicio de Internet fijo, información que fue remitida por la empresa mediante carta TDP-0932-AR-AER-20 ⁽⁴⁴⁾. Según la información presentada, los usuarios que se vieron afectados por los incrementos tarifarios fueron principalmente aquellos que contaban con servicios empaquetados, los cuales, a febrero de 2020, representaron, en promedio, el 87.3% de las conexiones al que se le aplicó el incremento.

Cuadro N° 22: Distribución de las conexiones según servicio a los cuales se les aplicó el incremento a febrero de 2020 (Telefónica del Perú)

Servicio	2018	2019	2020
Internet fijo monoproducto	0.0%	4.7%	4.1%
Servicios empaquetados	99.5%	79.9%	82.6%
TV Paga monoproducto	0.5%	15.3%	13.2%
Mercado	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, los usuarios de Telefónica del Perú han absorbido en su gran mayoría los incrementos tarifarios al no haber dado de baja su servicio, lo cual refleja la capacidad que tiene la empresa para incrementar tarifas sin tener un efecto negativo sobre su cantidad demandada como se detalla a continuación:

- En promedio, el 82% de los usuarios de Internet fijo monoproducto expuestos a incrementos tarifarios entre enero de 2019 y enero de 2020 se mantuvieron en la empresa a febrero de 2020.

⁴³ Carta notificada el 21 de febrero de 2020

⁴⁴ Telefónica del Perú remitió la carta al Sistema de Información y Documentación (SID) el 27 de marzo de 2020.



- En promedio, el 85.2% de los usuarios de TV Paga monoproducto expuestos a incrementos tarifarios entre enero de 2018 y enero de 2020 se mantuvieron en la empresa a febrero de 2020.
- En promedio, el 65.4% de los usuarios de servicios empaquetados expuestos a incrementos tarifarios entre enero de 2018 y enero de 2020 se mantuvieron en la empresa a febrero de 2020.

Cuadro N° 23: Proporción de usuarios que se mantuvieron a febrero de 2020 luego de los incrementos tarifarios (Telefónica del Perú)

Distribución de abonados que se mantuvieron			
Servicio afectado por el incremento	Incrementos entre enero a diciembre 2018	Incrementos entre enero a diciembre 2019	Incrementos en enero 2020
Internet fijo monoproducto		70.8%	93.2%
TV Paga monoproducto	75.8%	85.2%	94.5%
Servicios empaquetados	38.9%	68.1%	89.0%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, las conexiones en servicio de Internet fijo monoproducto y servicios empaquetados afectadas por incrementos tarifarios se concentraron en 9 regiones, donde Lima y Callao se sitúa como la zona geográfica con mayor número de conexiones afectadas. En promedio, esta zona representó el 66.7% de los afectados para el servicio de Internet fijo, el 68.9% de los afectados para servicios empaquetados y el 38.1% de los afectados para TV Paga monoproducto.

Cuadro N° 24: Distribución de los abonados afectados por incrementos según región- Internet fijo monoproducto (Telefónica del Perú)

Región	2018	2019	2020
Ica	-	2.2%	2.6%
Cusco	-	2.9%	3.0%
Junín	-	2.5%	3.7%
Ancash	-	2.2%	3.1%
Piura	-	2.2%	2.3%
Lambayeque	-	3.6%	3.5%
La Libertad	-	5.9%	5.9%
Arequipa	-	7.8%	6.6%
Lima y Callao	-	70.1%	63.3%
Resto del Perú	-	0.6%	6.0%
Total	-	100.0%	100.0%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL



Cuadro N° 25: Distribución de los abonados afectados por incrementos según región - Servicios empaquetados (Telefónica del Perú)

Región	2018	2019	2020
Ica	3%	2%	3%
Cusco	2%	0%	3%
Junín	3%	2%	3%
Áncash	3%	3%	3%
Piura	3%	2%	3%
Lambayeque	3%	1%	3%
La Libertad	5%	4%	5%
Arequipa	4%	4%	4%
Lima y Callao	66%	75%	65%
Resto del Perú	8%	7%	9%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Cuadro N° 26: Distribución de los abonados afectados por incrementos según región- TV Paga monoproducto (Telefónica del Perú)

Región	2018	2019	2020
Ica	9%	5%	5%
Cusco	7%	4%	3%
Junín	6%	4%	4%
Áncash	9%	3%	3%
Piura	3%	4%	4%
Lambayeque	6%	4%	4%
La Libertad	4%	4%	4%
Arequipa	5%	4%	3%
Lima y Callao	17%	49%	49%
Resto del Perú	36%	20%	21%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, Telefónica del Perú realizó incrementos sostenidos en las tarifas de su servicio de Internet fijo y adicionalmente en su servicio de TV Paga; la magnitud de los incrementos máximos fue mayor cada año (de S/ 10 a S/ 12.1 entre 2018 y 2019, y de S/ 12.1 a S/ 15.9 entre 2019 y enero de 2020). Estos incrementos afectaron



principalmente a los planes más económicos de Internet fijo (monoproducto, dúo y/o trío), como se detalló en el Cuadro N° 20.

Por otro lado, si se considera las conexiones afectadas por los incrementos por servicio contratado (TV Paga, Internet fijo y Servicios Empaquetados), son las conexiones empaquetadas el grueso de conexiones afectadas, y representaron en promedio el 87.3% del total afectado para el período 2018 a 2020.

Asimismo, en promedio, del total de conexiones afectadas con incrementos tarifarios entre 2018 y 2020, el 82% de TV Paga monoproducto, el 85.2% de Internet fijo monoproducto y el 65.4% de conexiones empaquetadas, se mantuvieron con Telefónica del Perú al 2020. Ello refleja la capacidad de la empresa para incrementar precios sin ver afectada de forma significativa su nivel de conexiones en servicio. Esto estaría relacionado, entre otros aspectos, con las notables ventajas de Telefónica del Perú en cuanto a cobertura, y a la gama de servicios ofrecida, no equiparable con la del grueso de sus competidores. De otro lado, también podría deberse a la falta de información de los usuarios respecto a la posibilidad de migrar a planes más beneficiosos y/o las barreras a la salida que pueden experimentar.

Finalmente, las conexiones en servicio afectadas por incrementos tarifarios se concentraron principalmente en nueve (9) zonas geográficas, donde Lima y Callao es la zona geográfica que concentró más del 50% de afectados para el servicio de Internet fijo y Servicios Empaquetados.

i. Calidad en la atención de los usuarios

El OSIPTEL cuenta con un conjunto variado de indicadores de calidad a fin de monitorear el desempeño de las empresas operadoras respecto a la atención de los usuarios, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Tasa de caída del sistema de atención (CSA).
- Tiempo de espera para atención presencial (TEAP).
- Deserción en atención presencial (DAP).
- Corte de la atención telefónica (CAT).
- Otros.

El indicador de TEAP permite medir el porcentaje de atenciones presenciales en oficinas comerciales que se llevaron a cabo dentro de los quince (15) minutos contados desde

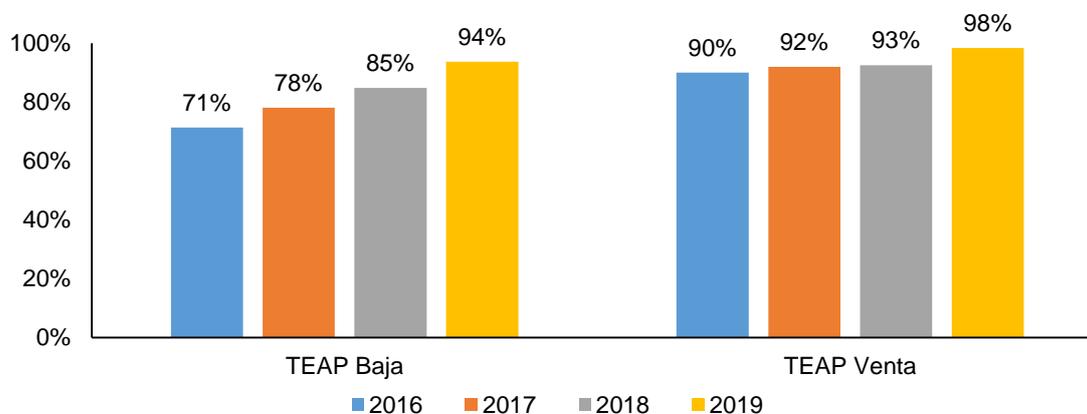


que el usuario recibió la constancia de arribo a la oficina comercial ⁽⁴⁵⁾, desagregado por tipo de solicitud.

Al respecto, Telefónica del Perú presentó un indicador TEAP promedio para bajas que ha mejorado de forma sostenida, este se ha incrementado en 23pp entre el 2016 y 2019; sin embargo, aún se mantiene por debajo del indicador TEAP promedio para altas, el cual se ha mantenido en niveles iguales o superiores al 90% entre el 2016 y 2019. El Gráfico N° 23 refleja que, de la totalidad de atenciones presenciales relacionadas a solicitudes de baja, en promedio, el 6% tuvo un tiempo de espera mayor a 15 minutos mientras que para altas este valor fue de 2% para el 2019.

Lo anterior genera que algunos usuarios que desean darse de baja de los servicios de Telefónica del Perú no logren hacerlo debido a que el tiempo de espera en la atención los podría desincentivar (una mayor proporción de usuarios espera más de 15 minutos para ser atendido).

Gráfico N° 23: Evolución del indicador de calidad de atención " Tiempo de Espera para Atención Presencial" (TEAP) promedio – Telefónica del Perú –



Fuente: Telefónica del Perú (<http://bit.ly/38ANaj1>)

Elaboración: OSIPTEL

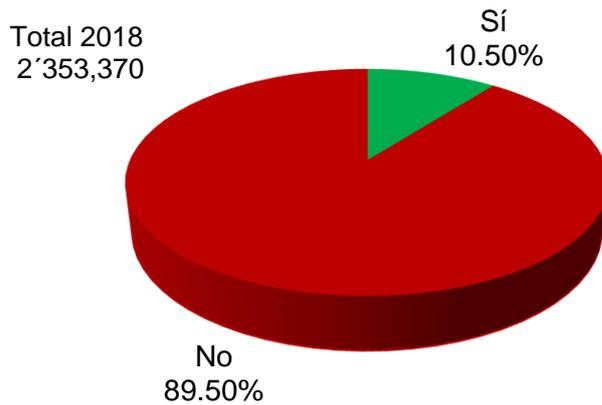
Esto resulta relevante dado que la Encuesta Residencial de Hogares de Telecomunicaciones (en adelante, ERESTEL), elaborada al 2018, brinda información sobre las razones por las cuales los usuarios que cuentan con el servicio de Internet fijo han evaluado cambiarse o no de empresa operadora, donde una de las principales razones es la realización de trámites por parte de los hogares como se verá a continuación.

⁴⁵ Se excluye de la medición de los indicadores, las constancias de arribo entregadas para la atención preferente.



Al respecto, los hogares con el servicio de Internet fijo que no pensaron cambiarse de empresa operadora en el último año representaron una mayor proporción respecto del total de hogares con el servicio, muy por encima de los hogares que sí pensaron cambiarse de empresa operadora (ver Gráfico N° 24).

Gráfico N° 24: En este último año, ¿En su hogar han pensado en cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?

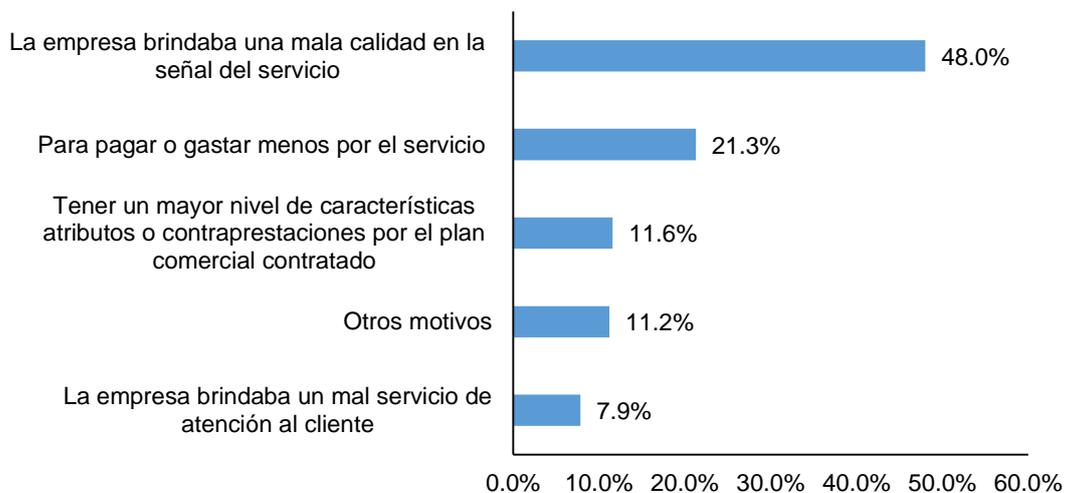


Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

En aquellos hogares que sí pensaron cambiarse de empresa operadora (10.5%), la principal razón para esto fue la mala calidad en la señal de su actual operador y con el objetivo de pagar menos por su servicio; razones que suman, de forma conjunta, el 69.3% de las respuestas otorgadas por los hogares.

Gráfico N° 25: ¿Cuáles fueron las principales razones que han llevado a pensar en cambiarse de empresa operadora de Internet fijo? (razón principal)



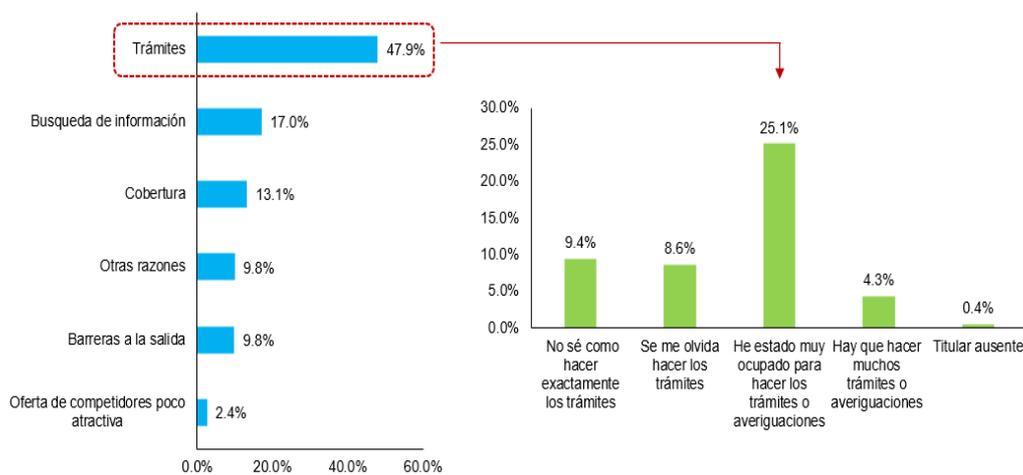
Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL



Cabe señalar que de estos hogares sólo el 10.1% logró cambiarse mientras que el 89.9% no logró cambiarse. Con relación a los que no lograron cambiarse, la principal razón para no poder cambiarse de empresa operadora corresponde a la existencia de Costos de Transacción asociados a los costos de contratación (47.9%); en particular, los asociados a realizar trámites, seguido de los Costos de Transacción asociados a la búsqueda de información (17%), y a la falta de cobertura de las empresas operadoras competidoras (13.1%). Es decir, los Costos de Transacción y la baja cobertura de las empresas operadoras explican en un 78% las razones por las cuales los hogares que sí pensaron cambiarse no lo lograron realizar.

Gráfico N° 26: Usuarios que en el último año sí pensaron cambiarse pero no lograron hacerlo: ¿Cuál fue la principal razón por las que no llegaron a cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?



Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

Esto muestra que existirían barreras de salida impuestas por la empresa ya sea directamente como parte de su política o, indirectamente, al brindar incentivos a sus colaboradores para que eviten que la baja de un usuario. Esto según la evidencia proporcionada por la propia Telefónica del Perú que en su Carta N TDP-1486-AG-GER-20⁽⁴⁶⁾, indicó que el 70% de los abonados desistieron de proseguir con el requerimiento de baja. Al respecto, no todos estos lo habrían hecho por las barreras interpuestas por la empresa, ya que algunos habrían optado por migrar hacia planes más atractivos; sin embargo, existen abonados que se quejan mediante redes sociales de que no les es

⁴⁶ Carta remitida el 1 de junio de 2020.



posible realizar trámites como la migración y/o baja del servicio, pues los colaboradores de la empresa les imponen trabas para poder llevarlos a cabo.

Por otro lado, los hogares que no pensaron cambiarse de empresa operadora (89.5%) señalaron principalmente que ello se debía a que no lo necesitan (35%) (no les interesa y/o no habían pensado en eso) y a la existencia de barreras a la salida (17%). Entre estas últimas se destaca, principalmente, la asociada a la existencia de características en su servicio que no están disponibles con otras empresas operadoras (9.18%); en el caso de los usuarios de Telefónica del Perú, estas características estarían asociadas a la cobertura y a la exclusividad de contenidos, pues gran parte de las contrataciones de Internet fijo se realizan a través de servicios empaquetados con la TV Paga.

Del mismo modo, el 16% de encuestados señalaron que no se encuentran interesados en cambiar de operador por los trámites que ello involucra, lo cual podría encontrarse asociado con la dificultad para darse de baja en un operador y posteriormente enfrentar ciertos periodos de espera para darse de alta en otro operador, lo cual implica una ventana en que el hogar se quedará sin servicio de Internet fijo.

Gráfico N° 27: Usuario que en el último año no pensaron cambiarse: ¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que usted considere cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?



Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, estos hogares señalaron que los dos principales aspectos que deben mejorar el resto de las empresas operadoras para que estos piensen en cambiarse de su actual empresa operadora son una reducción en las tarifas (59.7%) y un incremento en la cobertura del servicio (43%).



Gráfico N° 28: ¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que usted considere cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?



Fuente: ERETEL 2018

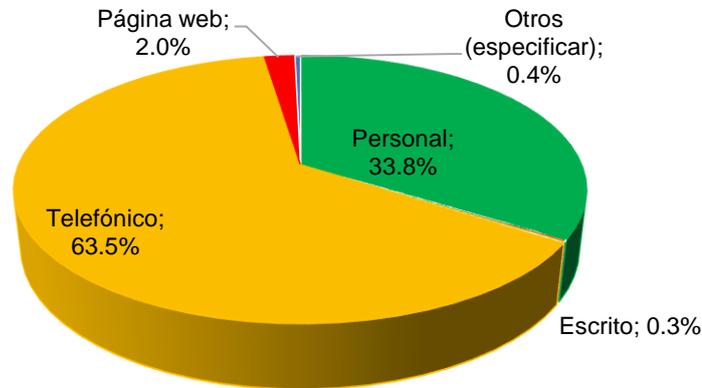
Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, los reclamos presentados por el servicio de Internet se incrementaron en Telefónica del Perú en 74.3% en 2019 respecto del 2018. Estos fueron presentados, principalmente, de forma presencial y telefónica (97.5% en conjunto), mientras que los reclamos a través de la página web concentraron solo el 2.1% (ver Gráfico N° 29). Lo anterior refleja el poco uso que se le da al medio digital para realizar los reclamos. Esto llevaría a una potencial subestimación del número de reclamos, debido a que aquellos que no pudieron presentarlos mediante el canal telefónico o presencial ⁽⁴⁷⁾ desistieron de realizarlo a través de otro medio.



⁴⁷ El usuario puede verse desincentivado a esperar la atención si cree que esta puede tomarle mucho tiempo.

Gráfico N° 29: Reclamos, promedio, presentados por el servicio de Internet por modalidad en Telefónica del Perú (2018 - Mar. 2020)



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Al respecto, el INEI en su “Boletín Estadísticas de Seguridad Ciudadana - Semestre Móvil: noviembre 2019 – abril 2020”⁽⁴⁸⁾ señaló que el 34.3% y el 17.5% de las personas que fueron víctimas de un hecho delictivo no lo denunciaron debido a que lo consideraban como una pérdida de tiempo y debido a que el delito era de poca importancia, respectivamente. Lo anterior implica que los usuarios evalúan el costo – beneficio de realizar la denuncia y debido a los altos costos, en términos de tiempo principalmente, deciden no realizar la misma y por ende, se subestima el nivel de reclamos.

En línea con lo anterior, el “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”, elaborado por la consultora Soluciones & Consultoría de Marketing, en noviembre de 2019, para el OSIPTEL, reflejó que en, promedio, el 33% de los abonados que tuvieron un reclamo por el servicio de Internet fijo no lo presentaron (29% en América Móvil y 37% en Telefónica del Perú).

Al respecto, al revisar una de las principales redes sociales (Twitter) se observaron múltiples manifestaciones que ponían en evidencia el malestar de los usuarios por las dificultades que tuvieron que afrontar al llevar a cabo los procesos de migración o baja del servicio. Al respecto, cabe señalar que este se ha intensificado en el primer semestre de 2020, producto, posiblemente, de la pandemia que afecta al Perú y que limita los

⁴⁸ Mayor información ver <https://bit.ly/2ZraZZa>.



trámites presenciales. No obstante, esta insatisfacción se ha observado desde períodos anteriores (se recopiló información de comentarios sobre migraciones y/o bajas para el período 2016 a 2019), lo cual evidenciaría que la incapacidad de las empresas, y en particular de Telefónica del Perú como principal operador, para atender estas solicitudes de los usuarios provienen de años anteriores y que se agudizó con la masificación de solicitudes al primer semestre de 2020 (ver Anexo I).

Al respecto, los comentarios más recurrentes sobre estos procesos están relacionados con los siguientes temas:

- **Incumplimiento de la fecha de migración y/o baja:** La solicitud de baja y/o migración no se efectuó y el usuario no fue notificado de la justificación por la cual no se efectuó su solicitud.
- **Baja y/o migraciones no realizadas por fallas del sistema o por personal de Call Center que no cumplió con el registro:** Comentarios de abonados que señalan que los operarios del Call Center no registraron la solicitud de baja y/o migración. Por tal motivo, estos se mantuvieron en su plan, lo que originó un reclamo posterior pues usualmente optan por la migración para pagar una menor renta mensual.
- **No atención del Call Center para registrar bajas y/o migraciones:** Comentarios de abonados que señalan que el personal del Call Center no atiende las llamadas o al ser atendidos derivan las llamadas a las “áreas especializadas” en bajas y/o migraciones del servicio y posteriormente se corta la llamada, lo cual lleva a reiniciar todo el proceso.
- **Facturación por demora en la baja y/o migración del servicio:** Comentarios de abonados que señalan que solicitaron la baja y/o migración del servicio, pero que, debido a la demora en el procesamiento de esta solicitud, se les facturó uno o más meses adicionales en el plan que deseaban dejar, lo cual motivó un posterior reclamo por la referida facturación.
- **Funcionarios de Call Center que no permiten realizar baja del servicio:** los funcionarios del Call Center de Telefónica del Perú tienen incentivos para limitar o entorpecer el proceso de baja del servicio. Excesiva insistencia por parte de estos colaboradores puede terminar desanimando al abonado, solo por cansancio, lo que restringe la libre movilidad de estos entre las empresas. En tal

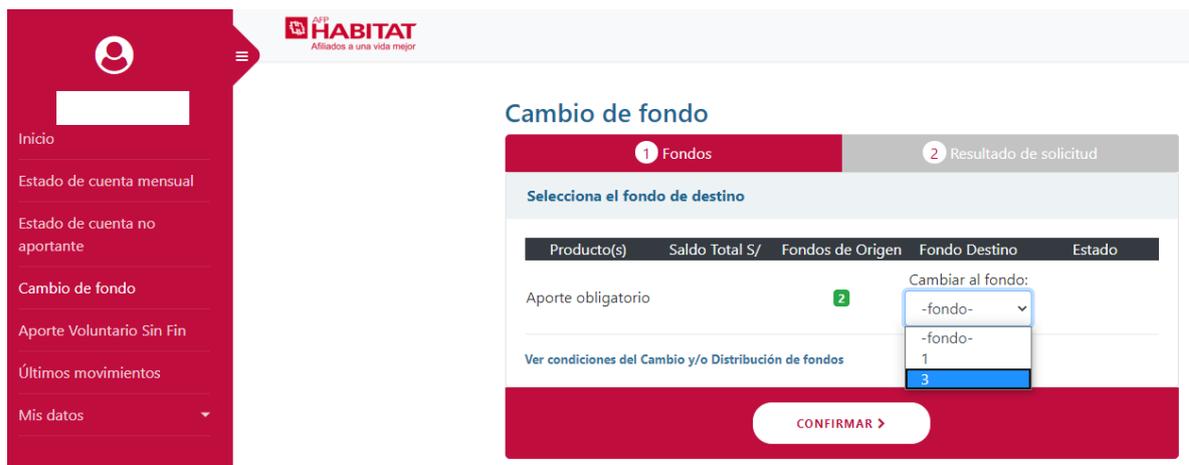


sentido, la aplicación de mecanismos digitales directos fomentaría la competencia dado que elimina la intervención y posible bloqueo, de la empresa cedente.

Lo anterior refleja las limitaciones que enfrentan los abonados y la dinámica competitiva en el mercado de las telecomunicaciones donde los usuarios, como ya se vio, realizan reclamos principalmente a través de medio físicos y/o telefónicos debido a problemas en los procesos de baja y/o migración, los cuales no pueden ser auto gestionados. En tal sentido, promover medidas para incrementar el uso de medios digitales para recoger los reclamos permite capturar de forma más precisa la percepción de los usuarios sobre el servicio comercializado por las empresas operadoras y, en particular, Telefónica del Perú, empresa que concentró más del 70% de las conexiones en servicio a marzo de 2020. Los comentarios observados en las redes sociales no se limitan únicamente a Telefónica del Perú, sino que también se ha identificado en otras empresas tanto de los servicios fijos como de servicios móviles.

La posibilidad de realizar este tipo de trámites de manera no presencial y más aún mediante auto gestión a través de la página web o aplicativo del operador podría solucionar este tipo de problemas identificados. El uso de plataformas digitales para procesos de baja y/o migración no es un mecanismo nuevo, sino uno ya implementado en otros mercados como las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

Gráfico N° 30: Proceso de migración entre fondos de las AFP (AFP Habitat)



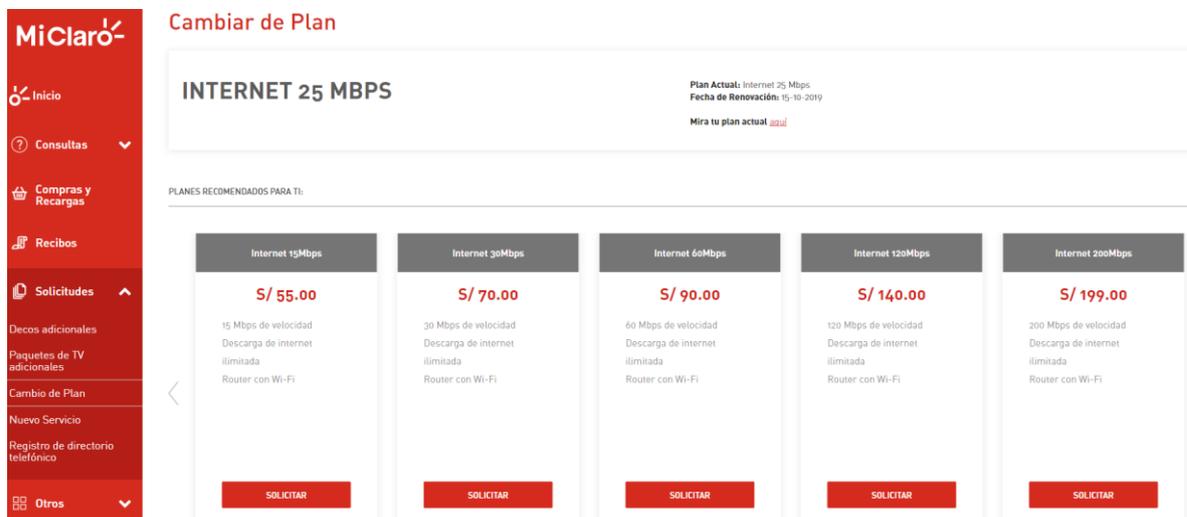
Fuente: Aplicativo página web AFP Habitat (recogido el 18/07/20)

En relación a la implementación de este tipo de aplicativos digitales, es razonable considerar que no demanda mucho esfuerzo dado que empresas como América Móvil



y Telefónica del Perú ya ofrecen opciones de migración en sus aplicaciones digitales como se puede apreciar en el Gráfico N° 31 y Gráfico N° 32 . No obstante, este sistema registra la solicitud de migración ⁽⁴⁹⁾, la cual luego se encuentra sujeta a evaluación crediticia, facilidades técnicas y de cobertura. Esto implica que la misma puede ser rechazada; y, por ello, el usuario podría tener que reiniciar todo el proceso y solicitar planes hasta que alguno se encuentre disponible para su migración.

Gráfico N° 31: Proceso de migración planes de Internet fijo monoproducto (América Móvil)



MiClaro

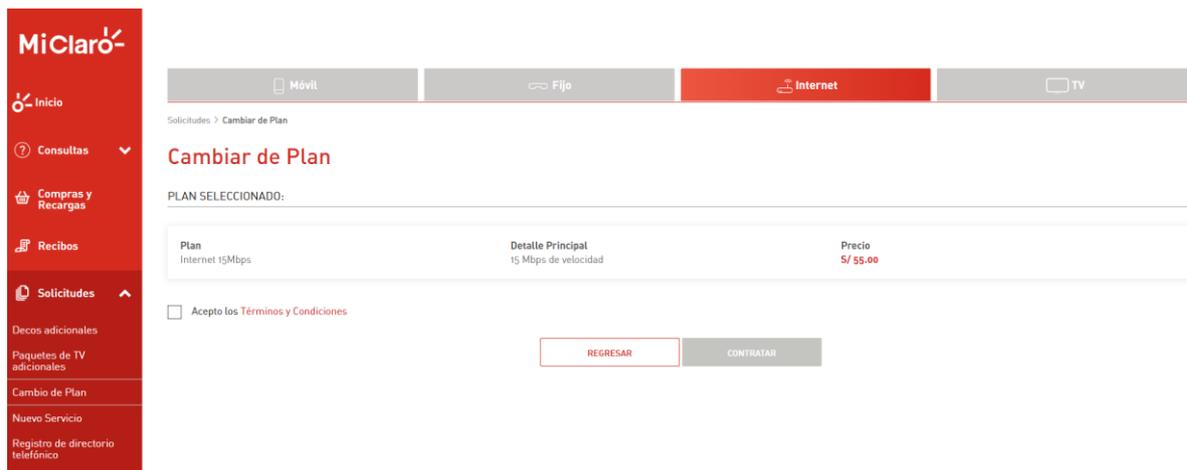
Cambiar de Plan

INTERNET 25 MBPS

Plan Actual: Internet 25 Mbps
Fecha de Renovación: 15-10-2019
[Mira tu plan actual aquí](#)

PLANES RECOMENDADOS PARA TI:

Internet 15Mbps	Internet 30Mbps	Internet 60Mbps	Internet 120Mbps	Internet 200Mbps
S/ 55.00	S/ 70.00	S/ 90.00	S/ 140.00	S/ 199.00
15 Mbps de velocidad Descarga de internet ilimitada Router con Wi-Fi	30 Mbps de velocidad Descarga de internet ilimitada Router con Wi-Fi	60 Mbps de velocidad Descarga de internet ilimitada Router con Wi-Fi	120 Mbps de velocidad Descarga de internet ilimitada Router con Wi-Fi	200 Mbps de velocidad Descarga de internet ilimitada Router con Wi-Fi
SOLICITAR	SOLICITAR	SOLICITAR	SOLICITAR	SOLICITAR



MiClaro

Cambiar de Plan

Solicitudes > Cambiar de Plan

PLAN SELECCIONADO:

Plan	Detalle Principal	Precio
Internet 15Mbps	15 Mbps de velocidad	S/ 55.00

Acepto los **Términos y Condiciones**

REGRESAR **CONTRATAR**

⁴⁹ En caso de aceptación de la migración, de conformidad con el artículo 63 de las Condiciones de Uso, la misma se hará efectiva a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.



**Gráfico N° 32: Proceso de migración planes de Internet fijo monoprodueto
(Telefónica del Perú)****Planes**

Servicios Adicionales

Equipos

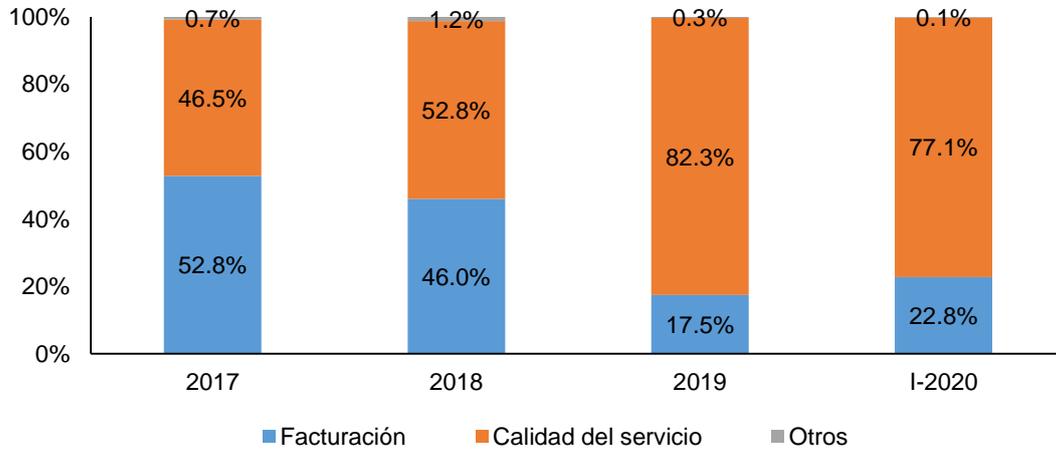
	Trío Llamadas ilimitadas + Internet 100Mbps + TV con HD	S/ 210.90 al mes	Lo quiero
	Trío Llamadas ilimitadas + Internet 200Mbps + TV con HD	S/ 250.90 al mes	Lo quiero
	Trío Llamadas ilimitadas + Internet 50Mbps + TV con HD	S/ 170.90 al mes	Lo quiero
	Dúo Internet 100Mbps + TV con HD	S/ 200.90 al mes	Lo quiero
	Dúo Internet 200Mbps + TV con HD	S/ 240.90 al mes	Lo quiero

Fuente: Aplicativo página web "Mi Movistar" (recogido el 20/07/20)

Con relación a la materia reclamada, los reclamos asociados a calidad en el servicio y facturación concentraron más del 99% de los reclamos realizados por los abonados para el período 2017 a marzo de 2020; al respecto, los reclamos de calidad en el servicio son los que concentraron la mayor proporción desde el 2018. Esto refleja una insatisfacción de los usuarios por la calidad ofrecida en el servicio de Internet por parte de Telefónica del Perú.



Gráfico N° 33: Evolución de la estructura de los reclamos resueltos en primera instancia para el servicio de Internet fijo (Telefónica del Perú)



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

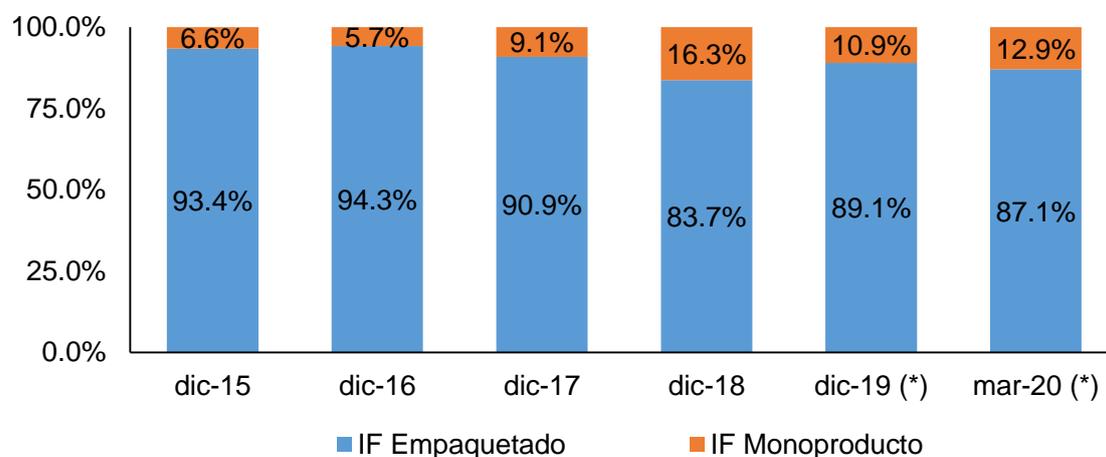
En conclusión, los abonados que requieren la baja y/o migración del servicio se enfrentan a los mismos problemas que los que realizan reclamos debido a que el trámite es similar, lo cual genera que algunos de estos no puedan darse de baja y/o migrar debido a que su solicitud no es atendida por un operador telefónico y/o no pueden ir a un centro de atención de forma presencial.

3.2.2 Características de la Demanda

a. Conexiones en servicio

Los usuarios del servicio de Internet fijo contratan el servicio, principalmente, en la modalidad empaquetada a través de la combinación de dos, tres o más servicios; lo cual limita la capacidad para ejercer una presión competitiva de las empresas que ofrecen el servicio únicamente en la modalidad monoproducto. Lo anterior refleja una preferencia por la contratación empaquetada del servicio.



Gráfico N° 34: Participación de las conexiones de Internet fijo por tipo de contratación


Fuente: Empresas operadoras
 Nota (*) Información estimada para ambos períodos.

Elaboración: OSIPTEL

Con relación a la combinación de servicios, el 64.5% de las conexiones de Internet fijo se contrataron en un paquete que incluye el servicio de TV Paga a marzo de 2020.

Cuadro N° 27: Distribución de las conexiones empaquetadas

Servicios empaquetados	Distribución porcentual
Telefonía Fija + Internet Fijo	35.5%
Internet Fijo + TV	6.3%
Telefonía Fija + Internet Fijo + TV	48.6%
Telefonía Fija + Internet Fijo + TV + Telefonía Móvil	9.6%
Total	100%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Respecto del servicio de TV Paga, Telefónica del Perú cuenta con un conjunto de contenido exclusivo que no puede ser replicable por sus competidores actuales y potenciales, tales como el campeonato deportivo de fútbol nacional denominado "Liga 1 Movistar". Este contenido se transmite de forma exclusiva para los usuarios de TV Paga de Telefónica del Perú, en su totalidad o para los principales equipos, desde hace aproximadamente 15 años. Cabe señalar que DIRECTV adquirió los derechos de transmisión de algunos equipos deportivos nacionales entre 2008 y 2009 (Sporting Cristal, San Martín de Porres, Juan Aurich, Total Chalaco e Inti Gas ⁽⁵⁰⁾) pero finalmente estos derechos no fueron renovados.

A nivel internacional, la exclusividad total de contenidos se presenta en una sola liga sudamericana (Bolivia). En el resto de los países sudamericanos, sus ligas de fútbol son

⁵⁰ Nota de prensa de RPP. Disponible en <https://bit.ly/33XHdfq>



transmitidas por diversas empresas de TV Paga y/o a través de aplicativos disponibles para contratar a través del servicio de Internet (Ecuador es un ejemplo con su denominado "Canal del Fútbol"). Lo anterior genera un mayor alcance a las ligas de cada país con relación a los potenciales abonados que adquieren el contenido deportivo, lo que a su vez podría generar potencialmente mayores ingresos para los clubes y otorga mayores opciones a aquellos interesados en contratar este contenido.

Cuadro N° 28: Comparativo internacional sobre la disponibilidad de las ligas deportivas

País	Disponibilidad del contenido	Canal	Empresa operadora que ofrece el contenido
Perú	Exclusivo de un operador	Gol Perú	Movistar
Bolivia	Exclusivo de un operador	Tigo Sport	Tigo
Ecuador	Exclusivo de un operador pero disponible para contratar mediante OTT denominado "El Canal del Fútbol"	DIRECTV y "El Canal del Fútbol"	DIRECTV
Chile	Disponibile como canal premium	CDF	Movistar, Claro y otros
Colombia	Disponibile como canal premium	Win Sport	Movistar, Claro y otros
Uruguay	Disponibile como canal premium y/o parte del paquete	VTD, Tenfield	Cablevisión, TCC, DIRECTV, Montecable y otros
Brasil	Disponibile como parte del paquete	Sportv	Claro, Sky, Oi y otros
Argentina	Disponibile como canal premium	Win Sport	Cablevisión, DIRECTV, Supercanal y otros

Fuente: Empresas operadoras

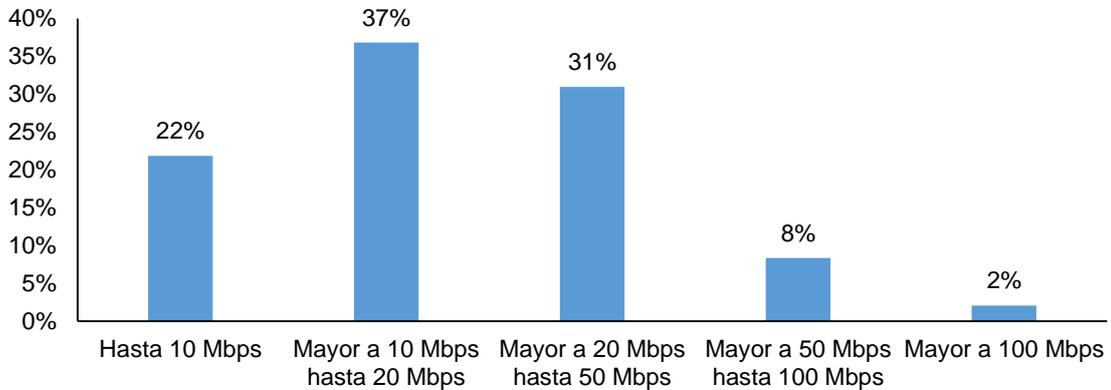
Elaboración: OSIPTEL

b. Usuarios por velocidad del servicio de Internet fijo

A nivel nacional, a marzo de 2020, las conexiones de Internet fijo se concentran en velocidades iguales o menores a 50 Mbps (90%), en las tres principales empresas. Lo anterior refleja que la mayor parte de los usuarios demanda este nivel de velocidad dadas sus necesidades y/o niveles de ingreso, a pesar de que existen planes con velocidades superiores (de hasta 200 Mbps o 400 Mbps en el caso de Telefónica del Perú y América Móvil, respectivamente). Asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 154-2019-CD/OSIPTEL se estableció obligaciones asimétricas, a nivel mayorista, en el mercado relevante definido como conexiones en servicio menores a 50 Mbps a nivel nacional.



Gráfico N° 35: Participación de las conexiones en servicio por velocidad de descarga a marzo de 2020



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

c. Alternativas de sustitución (Internet fijo inalámbrico e Internet móvil)

Los usuarios pueden acceder al servicio de Internet mediante diversas modalidades como se puede apreciar en el Gráfico N° 36. Cabe señalar que el servicio de Internet fijo y móvil podrían ser sustitutos desde el punto de vista tecnológico, dado que pueden permitir acceder al servicio de Internet a velocidades similares para cierto rango de descarga. Sin embargo, el análisis de sustitución y/o complementariedad, para el presente documento, se hace desde el punto de vista económico, a través del cual se busca identificar si el usuario percibe estos servicios como bienes sustitutos o como bienes complementarios.

Al respecto, el Informe N° 147-GPRC/2019, que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 154-2019-CD/OSIPTEL ⁽⁵¹⁾, presentó un análisis sobre la sustitución entre las diversas modalidades de acceso al servicio de Internet, desde el punto de vista económico. En este se presentaron las siguientes conclusiones ⁽⁵²⁾:

- Con relación a los servicios de Internet fijo e Internet móvil (a través de USB, routers y/o equipos celulares), estos no podrían ser considerados como parte de un mismo mercado (sustitutos) toda vez que presentan características diferentes desde el punto de vista de la oferta y de la demanda.
- Con relación a los servicios de Internet fijo alámbrico e Internet fijo inalámbrico (a través de USB, routers y/o equipos celulares), estos no podrían ser

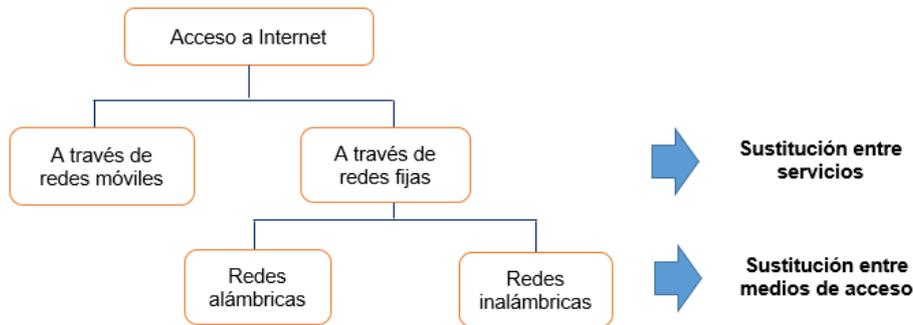
⁵¹ Esta resolución determina los Proveedores Importantes en el mercado en el Mercado N° 25 - Acceso Mayorista para Internet y Transmisión de Datos (servicios mayoristas de origen fijo).

⁵² Mayor información véase <https://bit.ly/2UsVaxq>



considerados como parte de un mismo mercado (sustitutos) toda vez que presentan diferentes características.

Gráfico N° 36: Acceso al servicio de Internet a nivel minorista



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Adicionalmente, en los últimos años, la competencia dentro del servicio de Internet móvil se ha intensificado considerablemente, generándose una importante reducción de precios a la par de más variedad y mayor nivel de atributos en los planes y promociones que comercializan las empresas operadoras de telefonía móvil. Dicho dinamismo ha permitido que el Internet desde teléfonos móviles se posicione como el servicio de telecomunicaciones de mayor crecimiento en el acceso, y como el principal medio por el cual los hogares peruanos disfrutan de los contenidos de Internet ⁽⁵³⁾. En efecto, según resultados de la ERESTEL, dentro los hogares que cuentan con acceso a Internet, la participación de familias con acceso solo a Internet móvil se incrementó de 31.1% en 2014 a 66.6% en 2018 (+35.5 pp), posicionándose como el clúster de mayor representatividad.

Sin embargo, pese a los menores precios y a la alta penetración del servicio de Internet móvil, existe evidencia empírica que sugiere que los hogares peruanos son reacios a dejar (sustituir) la contratación (acceso) del servicio de Internet fijo por el móvil. En esta línea, se observa que aún existe un grupo significativo de hogares que cuenta con ambos tipos de conexión a Internet (móvil y fijo), donde la participación de dicho conglomerado ha crecido entre el 2014 y 2018 (de 21.8% a 30.7% entre las familias con acceso a Internet). Además, más del 90% de las familias utilizan la conexión wifi de su

⁵³ De acuerdo con la información remitida por las empresas operadoras al trimestre 2019-III, el acceso a Internet desde teléfonos móviles representó el 98,9% del total de accesos a Internet móvil. Por consiguiente, el Internet móvil en el Perú está representado, casi en su totalidad, por el acceso vía teléfonos móviles y, en menor medida, por el acceso a través de tablets y USBs.

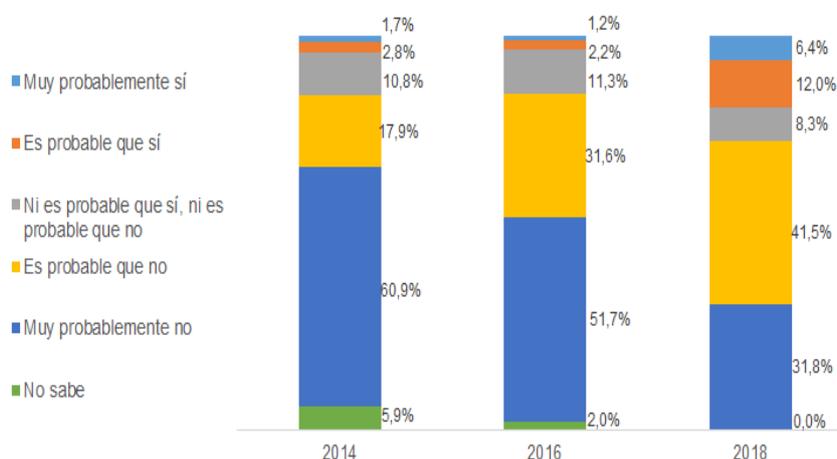


servicio de Internet fijo para que los miembros del hogar accedan a Internet a través de sus teléfonos inteligentes ⁽⁵⁴⁾, lo cual refleja una complementariedad.

En particular, el Internet fijo brinda un uso de datos ilimitado y un equipo móvil puede conectarse al servicio mediante wifi en el hogar. Por el contrario, si el usuario se conecta mediante sus datos móviles, estos poseen una capacidad limitada y/o una velocidad de descarga menor a partir de cierto tope descarga.

Por ello, ante un escenario hipotético en el que se plantea a los hogares peruanos dejar su conexión fija y quedarse solo con el Internet móvil, la mayoría de estos prefieren no hacerlo ⁽⁵⁵⁾. En efecto, el 73.3% de hogares que cuentan con Internet fijo y móvil no estaría dispuesto a dejar de contratar su Internet fijo y quedarse únicamente con el acceso móvil a Internet al 2018 (ver Gráfico N° 37). En la actualidad, la pandemia ha motivado la implementación de modalidades a distancia para múltiples actividades lo que ha hecho necesario que los usuarios cuenten, de preferencia, con una conexión a Internet fijo; es decir, su importancia se ha incrementado, lo que reafirmaría las preferencias encontradas.

Gráfico N° 37: Disposición a dejar el servicio de Internet fijo por el móvil en los hogares con acceso a Internet fijo y móvil (2014 – 2018)



Fuente: ERESTEL

Elaboración: OSIPTEL

Esta renuencia no sufre cambios significativos, incluso al considerar un escenario donde todas las empresas operadoras elevan el precio del servicio de Internet fijo en 10%. Así, bajo un escenario de cambio de precios, el porcentaje de hogares que no estarían dispuestos a dejar el servicio de Internet fijo por el móvil solo se reduce en 2.6 pp. (ver

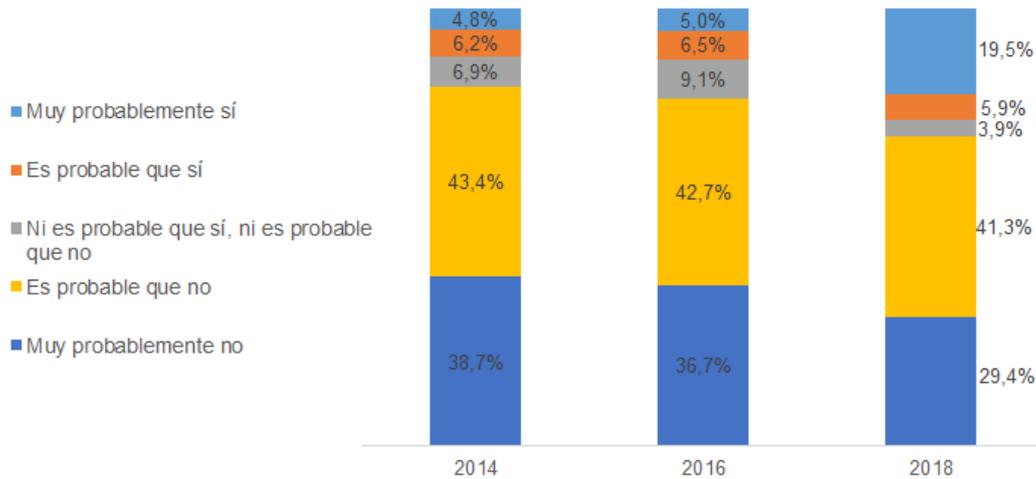
⁵⁴ Para mayor detalle, ver publicación del OSIPTEL sobre “Caracterización de la demanda de los servicios públicos de telecomunicaciones”. Disponible en <https://bit.ly/3cB6Rtg>.

⁵⁵ Las preguntas de preferencia declarada formaron parte del cuestionario de la ERESTEL.



Gráfico N° 38), donde la fuente principal de dicha reducción son aquellos hogares que, en el escenario sin incremento de precios, mencionaron no estar seguros de dejar el servicio de Internet fijo (⁵⁶).

Gráfico N° 38: Disposición a dejar el servicio de Internet fijo por el móvil ante un incremento de 10% en el precio en los hogares con acceso a Internet fijo y móvil (2014- 2018)

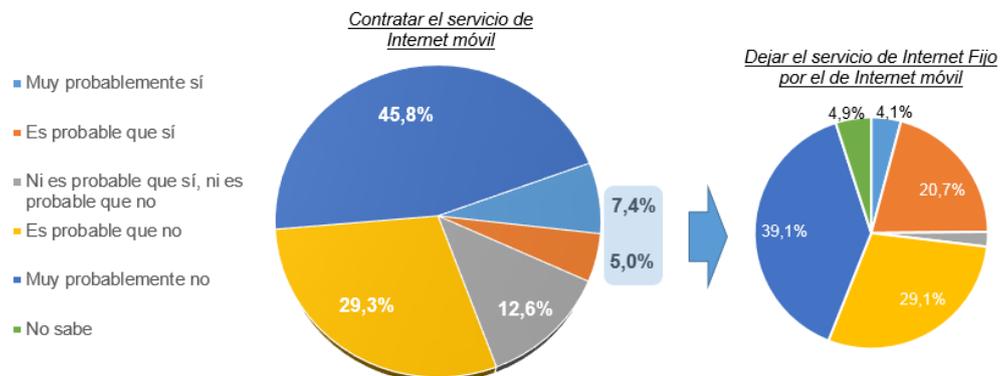


Fuente: ERESTEL

Elaboración: OSIPTTEL

En el caso del grupo de hogares que cuentan únicamente con el servicio de Internet fijo al 2018 (2.7% de los hogares con Internet), solo un 12.4% de dicho grupo estaría interesado en contratar el servicio de Internet desde un teléfono móvil y, de este pequeño grupo, el 68.2% declaró que no dejaría su conexión fija por la móvil.

Gráfico N° 39: Hogares que manteniendo solo acceso a Internet fijo estarían dispuestos a:



Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTTEL

⁵⁶ Esta última afirmación se basa en un análisis de tabla de contingencias, donde se realizaron los respectivos test de significancia.



Los resultados anteriores dan cuenta de la falta de relevancia del Internet móvil como sustituto del Internet fijo al momento de realizar el análisis⁵⁷. Ello guarda relación con lo que se ha observado en el mercado de Internet fijo peruano donde pese a los múltiples incrementos tarifarios realizados por Telefónica del Perú en los últimos 3 años, dicha empresa no ha experimentado variaciones significativas en su participación de mercado de conexiones en servicio y se mantiene como la empresa que concentra el mayor porcentaje de conexiones del mercado de Internet fijo (ver sección anterior).

La renuencia a sustituir el servicio de Internet fijo por el de Internet móvil también ha sido corroborada a través de otras formas de aproximación que han evidenciado la complementariedad o la sustitución no relevante del Internet fijo por el móvil:

- **Modelo de elección discreta:** mediante un modelo Probit Bivariado se analizó la interrelación entre las demandas de acceso de los hogares a los servicios de Internet fijo e Internet móvil (⁵⁸). Para ello se empleó como fuente de información la ERESTEL del año 2018, realizándose las estimaciones a nivel nacional y para Lima Metropolitana (⁵⁹). En ambos casos, los resultados mostraron que las decisiones de contratación del Internet fijo y móvil tienen una relación positiva y estadísticamente significativa (⁶⁰), lo que implicaría que ambos tipos de conexión a Internet son complementarios.
- **Modelos de regresión lineal:** se aproximó una ecuación de demanda del servicio de Internet fijo de elasticidad constante para dos muestras distintas. Así, para una estimación se utilizó los reportes de información periódica remitidos por las empresas operadoras durante el periodo 2001-2018 y el PBI per cápita, obteniéndose un coeficiente de elasticidad precio-cruzada negativo y

⁵⁷ Cabe resaltar que ante la llegada de nuevas tecnologías como 5G, cuyas velocidades se espera que sean significativamente superiores al 4G, se debe evaluar si el servicio de internet móvil es sustituto de internet fijo. Sin embargo, aún no se ha desplegado tecnología de este tipo en el país, y su despliegue requerirá de tiempo e inversiones.

⁵⁸ Cuando se considera que dos variables dicotómicas tienen cierto grado de relación en el modelamiento, el probit bivariado permite obtener estimadores más robustos respecto a las metodologías convencionales de elección discreta.

⁵⁹ La diferenciación de la muestra se sustenta en las asimetrías de cobertura o disponibilidad técnica del servicio de Internet fijo en comparación al Internet móvil. En este sentido, mientras la muestra de análisis incluya más zonas fuera de Lima Metropolitana (interior del país) puede haber más probabilidad de encontrar sustitución del servicio de Internet fijo por el móvil. Sin embargo, dicha sustitución se sustenta más en la falta de disponibilidad técnica del Internet fijo que en las preferencias del usuario.

⁶⁰ El intervalo de confianza del coeficiente de correlación entre las demandas de acceso del Internet fijo y móvil fue estrictamente positivo tanto a nivel de Lima Metropolitana (de 0,236 a 0,433) como a nivel nacional (de 0,045 a 0,153).



estadísticamente significativo (⁶¹). En la otra estimación, la fuente de información utilizada fue series de tiempo trimestrales construidas con datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) del 2011-I al 2018-IV a nivel del Perú urbano (⁶²). En este caso, los resultados mostraron un coeficiente de elasticidad precio-cruzada no significativo. Así, las estimaciones evidencian nuevamente la falta de relevancia de la sustitución del Internet fijo por el móvil.

- **Cointegración y VAR estructural:** sujetos al tamaño de la muestra de las dos fuentes de información de series de tiempo disponible (registros administrativos y la ENAHO trimestral), se realizó contrastes de cointegración y estimaciones de modelos de corrección de errores descartándose una relación de largo plazo para la ecuación de demanda de Internet fijo de elasticidad constante. Asimismo, estimaciones de las funciones impulso respuesta basadas en modelos VAR estructural mostraron una vez más que los impactos del precio del servicio móvil sobre la demanda de Internet fijo no son relevantes o significativos (⁶³).

Por lo tanto, sobre la base de la información disponible y las aproximaciones realizadas, se ha encontrado evidencia de que el servicio de Internet móvil no sustituye al servicio de Internet provisto mediante redes fijas en el Perú. En este sentido, el mercado de Internet móvil no puede disciplinar al mercado de contratación del servicio de Internet fijo (⁶⁴).

Los resultados de no sustitución del servicio de Internet fijo por el móvil también guardan correspondencia con el análisis de *benchmarking* realizado a nivel de países. En esta línea, la información recopilada señala que únicamente la autoridad reguladora de Austria, en el marco de definición de mercados relevantes, ha declarado sustituibilidad

⁶¹ Es importante señalar que las estimaciones realizadas cumplieron con todos los supuestos del modelo de regresión lineal clásico, además de tener el signo esperado y un nivel de significancia adecuado en el coeficiente de la variable proxy del precio de Internet fijo e ingreso del usuario, respectivamente.

⁶² La ENAHO de periodicidad trimestral no es representativa a nivel regional o de Lima Metropolitana.

⁶³ La robustez de las estimaciones de los modelos VAR estructural se probó mediante el uso de restricciones de identificación de corto y largo plazo, además de estimar el modelo con las variables tanto en niveles como en primeras diferencias. Adicionalmente, es conveniente mencionar que los resultados de los modelos de regresión lineal, cointegración o VAR estructural se mantienen al considerar solo variables que aproximen los precios de los servicios de telecomunicaciones.

⁶⁴ La sustitución que se hace referencia en este análisis es la sustitución en el acceso (contratación del servicio), ya que a veces se suele diferenciar la sustitución en el acceso de la sustitución en el uso. No obstante, esta distinción, y el concerniente análisis de la sustitución en el uso, sería relevante siempre que el servicio perjudicado por la sustitución opere con una tarifa que dependa de la intensidad o frecuencia de uso del servicio. Al respecto, no es el caso del servicio de Internet fijo peruano, donde el precio de este es una tarifa plana en el uso (se paga una determinada cantidad de dinero por el acceso, independientemente de si hace uso o no del servicio o de la frecuencia de este uso).



entre los servicios de Internet fijo e Internet móvil ⁽⁶⁵⁾. Por su parte, estudios de investigación empíricos que han encontrado sustitución entre los servicios de Internet fijo y móvil fueron realizados a nivel de países similares a Austria, como Suecia y Eslovaquia ⁽⁶⁶⁾. Naturalmente, los países citados registran diferencias importantes en comparación al Perú en términos de variables asociadas al servicio de Internet (ver Cuadro N° 29). Por el contrario, trabajos que consideran mayor heterogeneidad en la muestra de análisis han catalogado al servicio de Internet móvil como un servicio complementario al servicio de Internet fijo ⁽⁶⁷⁾.

Cuadro N° 29: Principales características de países con sustitución entre servicios de Internet y el entorno de Internet peruano

Países	Indicadores										
	PBI per cápita anual (En PPP\$)	Índice de Desarrollo Humano	Índice de Desarrollo de Banda ancha	Índice de Digitalización	Índice de Desarrollo de TIC's (IDI)	Penetración (Suscripciones p/c 100 hab.)		Calidad (velocidad media de descarga)		Precio (En PPP\$)	
						Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil postpago (por 1GB)
Austria	46 359,7	0,91	5,99	0,73	8,02	28,4	88,4	53,6	49,1	32,9	5,9
Suecia	47 674,5	0,937	6,78	0,88	8,41	39,9	124,4	134,8	47,2	38,5	10,3
Eslovaquia	31 221,9	0,857	5,62	0,55	7,06	27,7	86,1	70,2	35,9	27,4	18,3
Perú	12 654,9	0,759	4,62	0,36	4,85	8,4	77,7	39,7	22,0	28,2	25,9

Fuente: Diversas páginas de entidades internacionales

Elaboración: OSIPTEL

Los planes comerciales del servicio de Internet fijo muestran importantes asimetrías percibidas por los usuarios peruanos en comparación al Internet móvil. Así, se presentan diferencias en los niveles de velocidad de navegación (hasta 10 Mbps en Internet móvil y hasta 1000 Mbps en Internet fijo) o en los niveles de capacidad de transmisión (capacidad limitada e ilimitada, con topes en alta velocidad de hasta 60 GB de descarga en Internet móvil y capacidad ilimitada, con topes de hasta 2000 GB de descarga, en Internet fijo).

A nivel de estructura, el mercado de acceso a Internet fijo se encuentra altamente concentrado, donde Telefónica es la empresa con mayor número de conexiones (69.8% a septiembre 2019). Estas pertenecen principalmente al segmento residencial (más del 80%) que, según datos de la ERESTEL 2018, están caracterizados por ser hogares

⁶⁵ Información proporcionada por Cullen International. Asimismo, la Comisión de Regulación de Colombia (CRC) en su última revisión de datos fijos indicó que en Austria existe sustitución entre los servicios de Internet fijo y móvil. Para mayor detalle, ver <https://bit.ly/2UtA9CQ>.

⁶⁶ En el caso de Suecia, Srinuan et al. (2012) determinó que las conexiones de banda ancha fija son sustitutos cercanos de la banda ancha móvil. Para el caso de Eslovaquia, Grzybowski (2013) concluye que la banda ancha fija y móvil compiten en el mismo mercado relevante para el acceso a Internet de banda ancha.

⁶⁷ Wulf et al (2013) analizan los efectos competitivos entre los servicios de Internet fijo e Internet móvil a nivel de los países de la OECD, concluyendo en la existencia de complementariedad entre dichos servicios.



provenientes esencialmente del segmento socioeconómico AB, donde la presencia de hogares del segmento E o, incluso D es reducida; por lo que las brechas de asequibilidad en el acceso fijo llegan a más de 60 pp.

En términos demográficos, los hogares con Internet fijo se ubican sustancialmente en Lima Metropolitana, cuyos jefes de hogar mantienen una edad representativa de 36 años a más y cuentan con educación superior. Las características demográficas mencionadas también guardan correspondencia con los mayores ingresos que tendría la mayoría de los usuarios del servicio de Internet fijo (ver Cuadro N° 30).

Cuadro N° 30: Caracterización de la demanda del servicio de Internet fijo según variables geográficas y socioeconómicas y modalidad de contrato

Variable sociodemográfica	Tasa de Acceso
Estrato Socioeconómico AB	72,3%
Lima Metropolitana	46,8%
Jefe de hogar con 36 años a más	53,1%
Jefe de hogar con educación superior	44,1%

Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

La caracterización anterior implica que los hogares con Internet fijo se localizan en zonas donde confluye la cobertura de redes fijas y móviles. Sin embargo, su alta capacidad de gasto o su valorización (preferencias) por la conexión fija a Internet (debido por ejemplo al efecto dotación) reflejan su baja disposición a sustituir el Internet fijo por el móvil ⁽⁶⁸⁾.

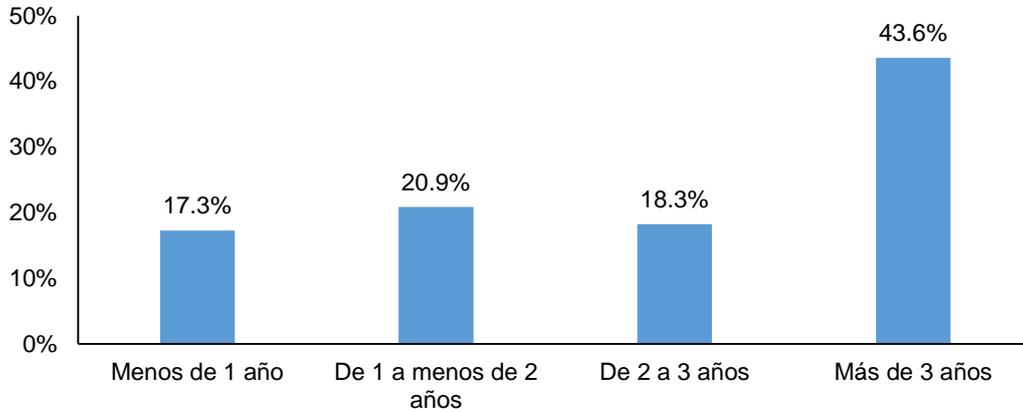
d. Inercia del usuario

La mayor parte de los usuarios que adquieren el servicio de Internet fijo cuentan con una tasa de permanencia en su misma empresa superior a los dos años (61.8%) según la ERESTEL 2018, lo cual refleja que, en general, los usuarios del servicio son propensos a mantenerse con una misma empresa por un largo período de tiempo.

⁶⁸ También es conveniente señalar que, de acuerdo con la ERESTEL, los hogares consideran al servicio de Internet fijo como el servicio más valorado de la oferta comercial empaquetada.



Gráfico N° 40: ¿Cuánto tiempo tiene el hogar como cliente de su actual empresa operadora de Internet fijo?

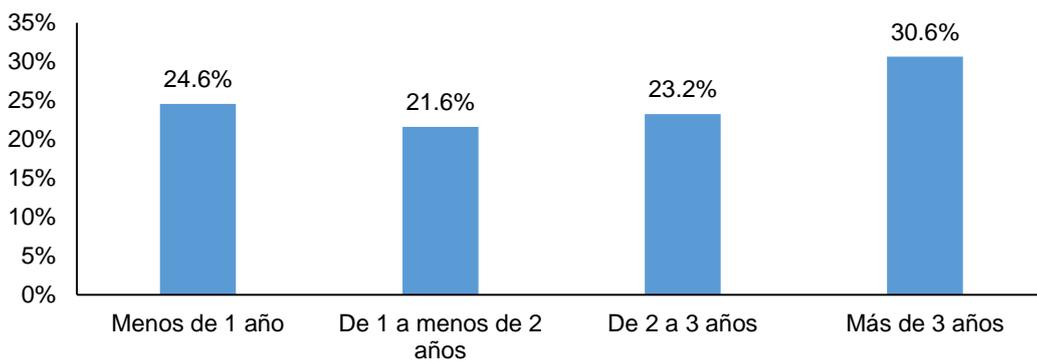


Fuente: ERETEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

En particular, los usuarios del servicio de Internet fijo de Telefónica del Perú manifiestan este comportamiento, aunque en menor medida (53.8%) como se aprecia en el siguiente gráfico a pesar de los incrementos tarifarios que ha realizado la empresa. Esta característica de la demanda es denominada en la literatura especializada como “Inercia del usuario”, la cual implica que este adquiere un servicio de forma repetida y automática no por lealtad o calidad del servicio contratado, sino porque el costo, en términos de tiempo y/o esfuerzo de buscar otras alternativas, resulta ser más alto.

Gráfico N° 41: ¿Cuánto tiempo tiene el hogar como cliente de su actual empresa operadora de Internet fijo? – Telefónica del Perú -



Fuente: ERETEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

Cabe señalar que, si bien la permanencia en un operador se puede atribuir a características asociadas a la calidad en el servicio, esta no sería la razón que justificaría lo anterior para el servicio de Internet fijo. Al respecto, con relación a la percepción del usuario sobre el servicio de Internet fijo, el “*Estudio sobre el nivel de satisfacción del*



usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones” elaborado en noviembre de 2019 por la consultora “Soluciones & Consultoría de Marketing” para el OSIPTEL, encontró lo siguiente :

- La satisfacción general con el servicio de Internet fijo es bastante baja, con 42% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Este porcentaje es mayor en América Móvil con 59% y menor en Telefónica del Perú con solo 37%.
- La disponibilidad del servicio sin cortes ni interrupciones es el aspecto con la calificación relativa más baja de 36%; aunque las calificaciones asociadas al rendimiento de Internet durante horas pico o punta y la velocidad de navegación respecto a la contratada no son mucho mejores, 38% y 42% las califican de buena o muy buena, respectivamente. Por operador, las calificaciones de América Móvil en los aspectos evaluados son mejores que las obtenidas por Telefónica, aunque se mantienen en un nivel bajo (entre 48% y 55%).
- Este es el servicio en el que se presentan más problemas, 64% de usuarios señala haberlos tenido en los últimos meses; al respecto la causa más mencionada es que se corta la señal (71%). En segundo lugar, se indica que la señal es débil o lenta (21%). Estas dos ocurrencias aparecen como las más mencionadas en ambos operadores.
- En el caso de Telefónica, 52% solucionó adecuadamente su problema y 71% presentó algún reclamo. En América Móvil estos porcentajes son de 66% y 63%, respectivamente.
- Un 33% de usuarios se siente satisfecho con el servicio que recibe respecto al precio que paga (28% en el caso de Telefónica y 53% en el de América Móvil). En cuanto a la calidad del servicio y a la atención brindada los porcentajes de satisfacción son de 41% y 45%, respectivamente.
- Solo el 27% indica recibir un servicio mejor o mucho mejor que el esperado (23% en Telefónica y 42% en América Móvil). Una mayoría relativa de 48% no esperaba un servicio ni mejor ni peor.

Lo anterior refleja que los usuarios presentan una insatisfacción sobre la provisión del servicio de Internet fijo a noviembre de 2019 (antes de la pandemia del COVID-19) y sobre todo en la provisión del servicio prestado por Telefónica del Perú. En tal sentido,



no resulta razonable pensar que la permanencia de los usuarios con esta empresa se deba a la lealtad a la marca y/o satisfacción con el servicio como ha señalado en sus comentarios remitidos al Proyecto Normativo ⁽⁶⁹⁾. La permanencia con el operador se debería más bien a la existencia de un alto grado de inercia de los usuarios en el mercado, costos de cambio, falta de opciones de cambio producto (no existen de otras empresas operadores y/o no existen facilidades técnicas), entre otras.

Asimismo, se ha observado que los usuarios se mantienen en planes con menores atributos a los existentes y/o con tarifas mayores a los existentes aun cuando existen planes con mejores atributos o con los mismos atributos, pero con menores tarifas. Lo anterior, se explica debido a los costos de búsqueda de información a los cuales se ven expuestos los usuarios luego de la adquisición del servicio.

Adicionalmente, debe considerarse que, a diferencia de los servicios móviles, el cambio de operador o la migración a otro servicio con tecnologías distintas, involucra la instalación y/o desinstalación del servicio, lo cual resultaría engorroso y requeriría invertir tiempo por parte de los usuarios, para obtener información de la oferta comercial en el mercado, el plazo para la instalación del servicio, entre otros.

De acuerdo con lo descrito hasta esta sección, se ha identificado que el mercado de Internet fijo se encuentra altamente concentrado y con cobertura limitada por parte de los competidores de Telefónica del Perú. Del lado de la demanda, se ha encontrado que los servicios de Internet móvil no sustituyen al servicio de Internet fijo y estos serían más bien complementarios. Asimismo, se encontró inercia del usuario pues no existirían incentivos para que estos cambien de operador incluso ante un incremento de precios y un elevada insatisfacción por la calidad del servicio.

Una vez caracterizada la demanda, corresponde evaluar los incrementos de precios realizados por Telefónica, para identificar si la explicación brindada por el operador de dichos incrementos se sustenta en sus indicadores financieros.

⁶⁹ En la página 43 de los comentarios remitidos mediante carta TDP-1486-AG-GER-20 la empresa señaló lo siguiente:

“Esto permite inferir que las principales razones por las que los usuarios permanecen con el operador que les presta el servicio de Internet fijo no están relacionadas a la “inercia del consumidor”, sino más bien a la lealtad a su operador por las características de la prestación de su servicio y los atributos del mismo.” (subrayado propio).



3.2.3 Análisis financiero

En los últimos años, Telefónica del Perú ha realizado incrementos sostenidos en las tarifas de sus servicios fijos (TV Paga e Internet fijo) y señaló que estos se debieron a incrementos en sus gastos e/o inversiones.

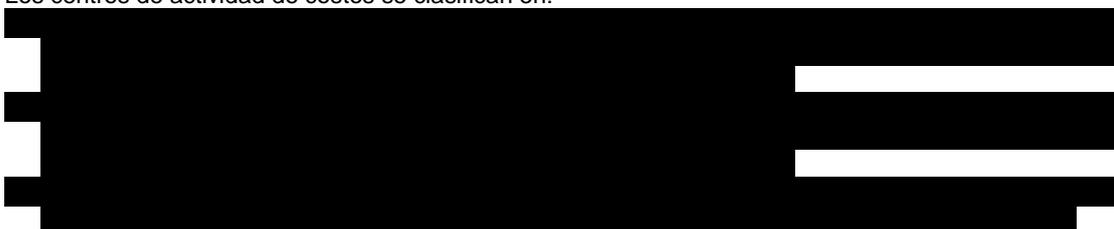
Con el fin de identificar los gastos e inversiones correspondientes a los servicios de Internet fijo y Televisión de Paga, se emplea información proveniente del Procedimiento de Contabilidad Separada de Telefónica del Perú. Mediante dicho procedimiento Telefónica reporta información desagregada de sus ingresos, activos y gastos asignados a cada uno de sus servicios. Cabe señalar que, la empresa ha remitido información a través de este procedimiento hasta el 2018 mientras que la información correspondiente al 2019 aún se encuentra en proceso de ser remitida; al respecto, el plazo final para enviarla es hasta agosto de 2020.

Lo anterior significa que la empresa ha reportado información de sus diferentes clases de activo y centros de actividad de costos ⁽⁷⁰⁾ (incluidas, en estos últimos, diversas cuentas contables), entre otros, para los servicios de Internet Fijo y Televisión de Paga, lo que permite contrastar toda afirmación por parte de Telefónica referente a la existencia de mayores inversiones o gastos vinculados a dichos servicios, respectivamente.

Específicamente, para determinar las inversiones realizadas en ambos servicios, se utiliza como *proxy* la variación en el saldo de activos fijos netos; mientras que para determinar la variación de gastos operativos, se emplea la variación de los saldos de las cuentas contables de costos correspondientes a los centros de actividad de la empresa, excluyéndose las partidas de gastos correspondientes a “Depreciación y amortización” y “Gastos Planta Telefónica”.

Para tales efectos, se analiza la información que Telefónica ha reportado al OSIPTEL respecto a las clases de activos y centros de actividad de costos asignados a los servicios de Internet Fijo y TV de Paga, mediante sus Reportes Regulatorios de

⁷⁰ Los centros de actividad de costos se clasifican en:

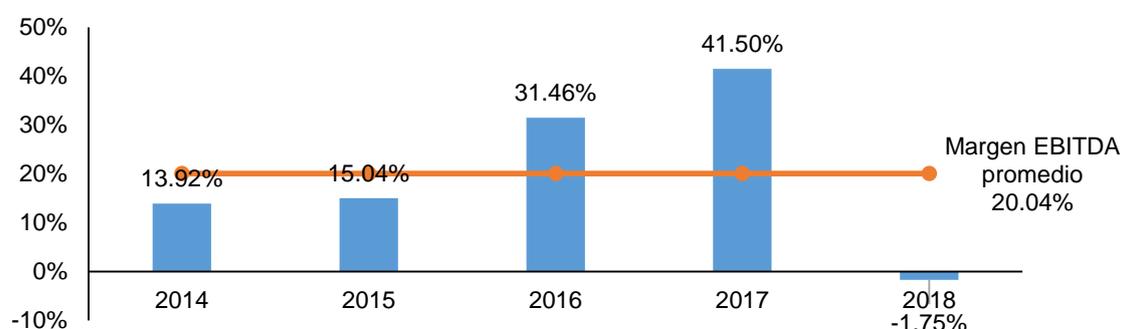


Contabilidad Separada correspondientes al año 2018, así como la información correspondiente al año 2019 (⁷¹), remitida por la empresa con carta TDP-0934-AR-AER-20.

a. Mercado de TV Paga

Telefónica del Perú presentó un margen EBITDA positivo para el período 2014 a 2017 pero negativo para el 2018; lo cual reflejó un margen EBITDA promedio de 20.04% para el período de análisis. Es decir, en promedio, los ingresos de la empresa asociados al servicio de TV Paga han superado a los costos de brindar el servicio entre 2014 y 2018.

Gráfico N° 42: Evolución del Margen EBITDA en TV Paga (Telefónica del Perú)



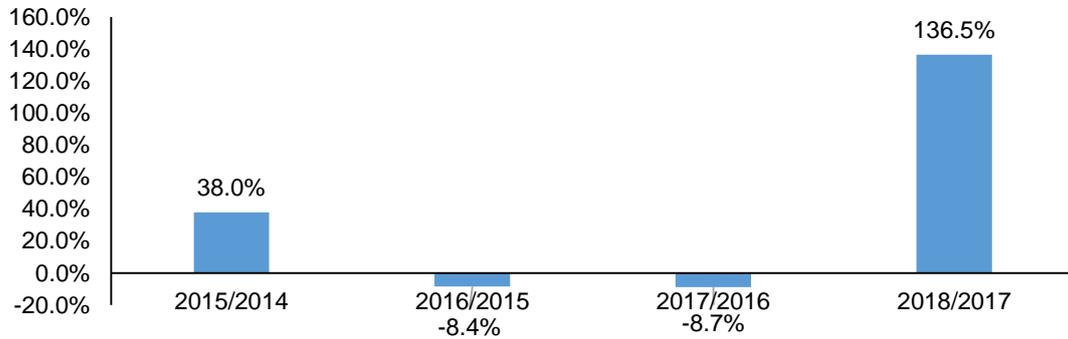
Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Por el lado de los costos, estos presentaron un comportamiento heterogéneo con tasas de crecimiento anual positivas y negativas como se puede apreciar en el siguiente gráfico, donde la mayor tasa de crecimiento anual fue la observada en el 2018



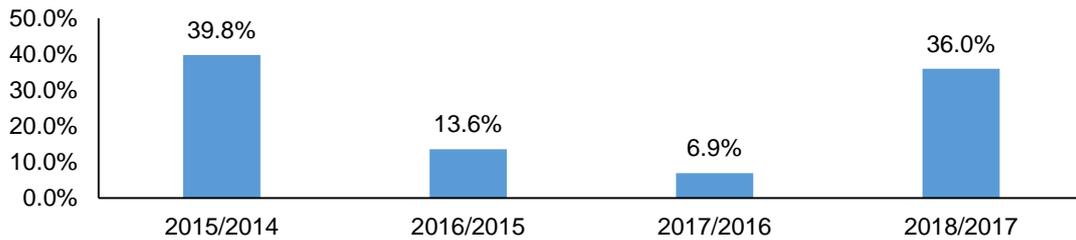
⁷¹ Con carta TDP-0934-AR-AER-20, de fecha 25 de marzo de 2020, Telefónica dio respuesta a la comunicación N° C. 00219-GG/2020, mediante la cual el OSIPTEL requirió a dicha empresa que remita información preliminar respecto a diversos importes de clases de activos y cuentas contables de costo correspondientes al año 2019 (los que representaron el █% de sus clases activos y de sus centros de actividad de costos en el año 2018, respectivamente), asignados a los servicios de Internet Fijo y Televisión de Paga; a fin de que la empresa identifique los gastos e inversiones, que sustentarán los incrementos tarifarios a los planes de dichos servicios, a los que hizo referencia mediante carta TDP-0029-AR-GER-20.

Gráfico N° 43: Evolución de tasa de crecimiento anual de los costos de TV Paga ⁽⁷²⁾


Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Por el lado de los ingresos, estos presentaron un comportamiento homogéneo con tasas de crecimiento anual positivas para todo el período de análisis, donde la mayor tasa de crecimiento anual fue la observada en el 2015; y, posteriormente, en el 2018.

Gráfico N° 44: Evolución de la tasa de crecimiento anual de los ingresos de TV Paga (Telefónica del Perú)


Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Cabe señalar que Telefónica del Perú ha realizado, por decisión comercial propia, incrementos sostenidos en las tarifas de su servicio de TV Paga monoproducto desde el 2015, como se observa en el siguiente cuadro:



⁷² Se excluyó del análisis de gastos las categorías asociadas a depreciación y amortización

Cuadro N° 32: Incremento de las inversiones y gastos para el 2019 (millones S/)

CONFIDENCIAL

Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Asimismo, el OSIPTEL mediante carta N° 00035-GPRC/2020 ⁽⁷⁹⁾ solicitó información a Telefónica del Perú referida a conexiones afectadas por incrementos, altas y gastos en contenidos en el marco de la revisión del régimen tarifario del servicio de Internet fijo, información que fue remitida por la empresa mediante carta TDP-0932-AR-AER-20 ⁽⁸⁰⁾, la cual precisa que su gasto en la adquisición de contenidos totales a los programadores de señales se redujeron en el 2018 (■%) pero aumentaron en el 2019 (■%). Asimismo, se observó una tendencia creciente en el gasto de contenidos, así como un incremento en el gasto en contenidos nacionales, el cual incrementó su participación en el gasto total en ■% en el período de análisis. Sin embargo, los gastos en contenidos internacionales representaron, en promedio, el ■% de los gastos en contenidos para el período de análisis.



⁷⁹ Carta notificada el 21 de febrero de 2020

⁸⁰ Telefónica del Perú remitió la carta al Sistema de Información y Documentación (SID) el 27 de marzo de 2020.

Gráfico N° 45: Evolución del gasto (S/. sin IGV) en la adquisición de contenidos a los programadores de señales (ejemplo: Fox, Disney entre otros)

CONFIDENCIAL

Fuente: Telefónica del Perú

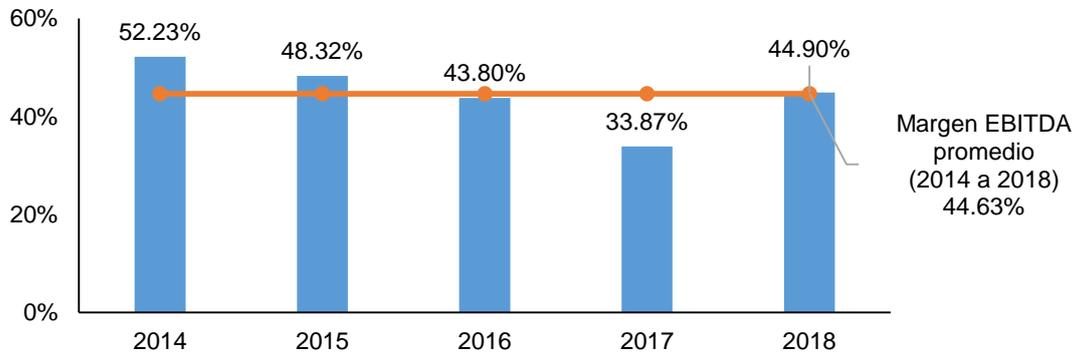
Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, no resulta razonable justificar que los incrementos en tarifas en 2020 se hayan explicado por un incremento en las inversiones dado que éstas se redujeron en el 2019. No obstante, los gastos se incrementaron en dicho año por el incremento en los costos de contenidos de TV Paga. Un análisis más desagregado se puede observar en el Anexo III.

b. Mercado de Internet fijo

Telefónica del Perú presentó un crecimiento sostenido del margen EBITDA para el período 2014 a 2018 con un margen promedio de 44.63% para dicho período, lo cual indica que los ingresos de la empresa asociados al servicio de Internet fijo han superado a los costos de brindar el servicio.

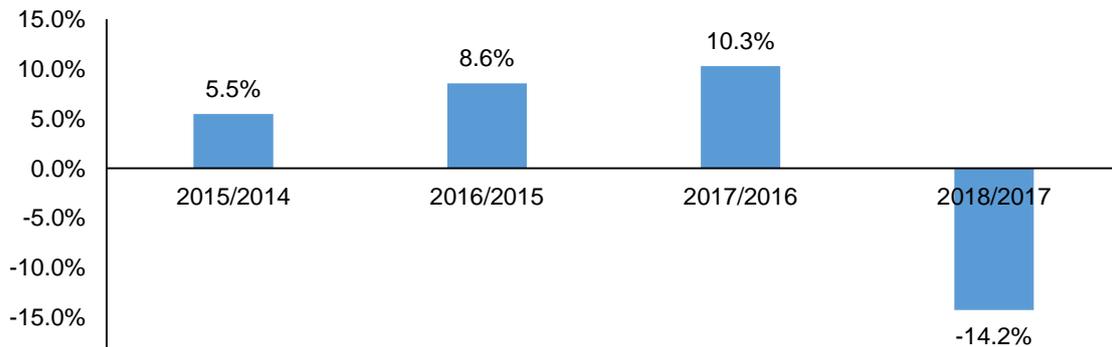


Gráfico N° 46: Evolución del Margen EBITDA en Internet fijo (Telefónica del Perú)


Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Por el lado de los costos, estos presentaron un comportamiento mixto con incrementos y reducciones anuales, respecto a lo observado en el año anterior, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, donde el mayor incremento de costos fue en el 2017.

Gráfico N° 47: Evolución de tasa de crecimiento anual de los costos de Internet fijo ⁽⁸¹⁾ (Telefónica del Perú)


Fuente: Contabilidad Separada

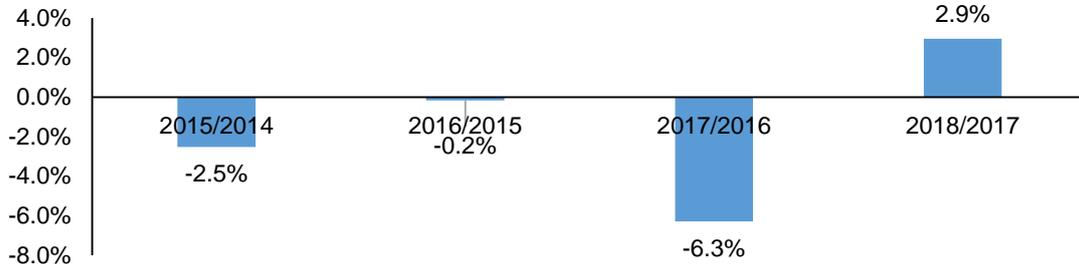
Elaboración: OSIPTEL

Por el lado de los ingresos, estos presentaron una tasa de crecimiento anual negativa para el período 2015 a 2017 mientras que para el 2018 se observó una tasa de crecimiento anual positivo.

⁸¹ Se excluyó del análisis de gastos las categorías asociadas a depreciación y la amortización



Gráfico N° 48: Evolución de la tasa de crecimiento anual de los ingresos de Internet fijo (Telefónica del Perú)



Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Cabe señalar que, Telefónica del Perú ha realizado, por decisión comercial propia, incrementos sostenidos en las tarifas de su servicio de Internet fijo desde el 2018, como se señaló en el Informe N° 020-GPRC/2020 que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-CD/OSIPTEL ⁽⁸²⁾. Al respecto, la empresa ha señalado mediante carta TDP-0029-AR-GER-20 ⁽⁸³⁾ que estos incrementos se debieron a mayores inversiones y gastos que ha tenido que realizar, las cuales se detallan a continuación:

- Inversiones incrementales para el despliegue y expansión de cobertura de las redes ■ y ■ por más de S/ ■ millones en el 2019.
- Gastos e inversiones para mayores capacidades requeridas (por nuevas exigencias de incremento de velocidades para los usuarios) por más de S/ ■ millones en los últimos años.
- Incrementos en costos operativos y de mantenimiento para la prestación de los servicios a causa de la inflación del último año (■%).

Al respecto, mediante la información proveniente del Procedimiento de Contabilidad Separada se observa lo siguiente (mayor detalle ver Anexo IV):

- En el año 2019, no se observaron incrementos en todas sus clases de activo correspondientes al servicio de Internet fijo, y en neto se observa una reducción de sus activos asignados a este servicio.
- Respecto a los gastos, se observa que estos se redujeron en el año 2019.

⁸² Ver página N° 8 del Informe N° 00020 – GPRC/2020.

⁸³ Carta remitida el 3 de enero de 2020.



Cuadro N° 33: Incremento de las inversiones y gastos para el 2019 (millones S/)

CONFIDENCIAL

Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, no resulta razonable justificar que los incrementos en tarifas del 2020 se hayan explicado por un incremento en las inversiones dado que éstas se redujeron en el 2019. Asimismo, los gastos se redujeron en este último año. Un análisis más desagregado se puede observar en el Anexo IV.

3.2.4 Conclusiones y planteamiento del problema

- Telefónica del Perú presentó la mayor cuota de mercado para las conexiones en servicio y para los ingresos minoristas en el servicio de Internet fijo; las cuales se han reducido a lo largo de los últimos años, pero aún representan en promedio más del 70% del total de mercado en términos de conexiones e ingresos.
- El mercado de Internet fijo es un mercado altamente concentrado en conexiones e ingresos en donde se presenta una intensidad competitiva poco significativa. Este nivel de concentración supera el de otros mercados como el de TV Paga y en gran medida el mercado móvil. Asimismo, es superior en promedio en más de 70% respecto de los niveles de concentración de otros países comparables de Latinoamérica.
- Telefónica del Perú presentó la mayor cobertura del servicio de Internet fijo con excepción de la región de Moquegua. Asimismo, se observó la existencia de empresas que proveen el servicio de Internet fijo con cobertura limitada a nivel regional o incluso a determinados distritos o áreas de menor tamaño.
- Las barreras a la entrada se han reducido, como consecuencia de la mejora tecnológica que ha permitido reducir costos en la provisión del servicio; ello ha generado un incremento en el número de empresas que proveen el servicio, aunque con cobertura limitada. Se observa así que los nuevos operadores se han concentrado en zonas con alta densidad, que representan menores costos de despliegue de infraestructura y les permitirían ganar un tamaño de planta suficiente



para rentabilizar su inversión; otros entrantes se han centrado en segmentos no atendidos por otros operadores, pero con tecnologías más costosas, como la satelital.

- Telefónica del Perú realizó incrementos en su cuota “efectiva” de instalación de forma sostenida en 2018, 2019 y 2020, sin que dichos incrementos hayan afectado a su nivel total de conexiones en servicio, lo cual reflejaría que sus abonados no cuentan con opciones de cambio ante eventuales cambios en la política comercial de la empresa.
- Telefónica del Perú realizó incrementos en sus tarifas mensuales de forma sostenida en 2018, 2019 y 2020, sin que dichos incrementos hayan afectado a su nivel total de conexiones en servicio, lo cual reflejaría que sus abonados no cuentan con opciones de cambio ante eventuales cambios en la política comercial de la empresa.
- Más del 80%, en promedio, de las conexiones afectadas con incrementos tarifarios para TV Paga e Internet fijo monoproducto así como el 65.4%, en promedio, para conexiones empaquetadas se mantuvieron con Telefónica del Perú al 2020. Ello reflejaría, en parte, la capacidad de la empresa para incrementar precios sin ver afectado de forma significativa su nivel de conexiones en servicio.
- América Móvil, principal competidor de Telefónica del Perú, realizó un incremento promedio de sus tarifas de Internet fijo en una magnitud cercana a la de Telefónica del Perú en 2019, mientras que para el 2020, no se ha observado una respuesta comercial a la estrategia de incremento de tarifas por parte de Telefónica del Perú.
- Los operadores regionales de Internet fijo no cuentan con una cobertura que les permita disciplinar la conducta de Telefónica del Perú o ser una alternativa de cambio para la mayor parte de los abonados de esta última dada su limitada cobertura geográfica y dado que sus servicios no necesariamente son comparables a los de Telefónica del Perú (contenidos exclusivos, tecnologías empleadas, entre otros).
- En relación a la calidad del servicio, se ha observado múltiples reclamos de los abonados asociados a imposibilidad de realizar los procesos de migración y/o baja, los cuales se han agudizado en el primer semestre 2020 pero estos provienen desde períodos anteriores (se recopiló información de comentarios sobre

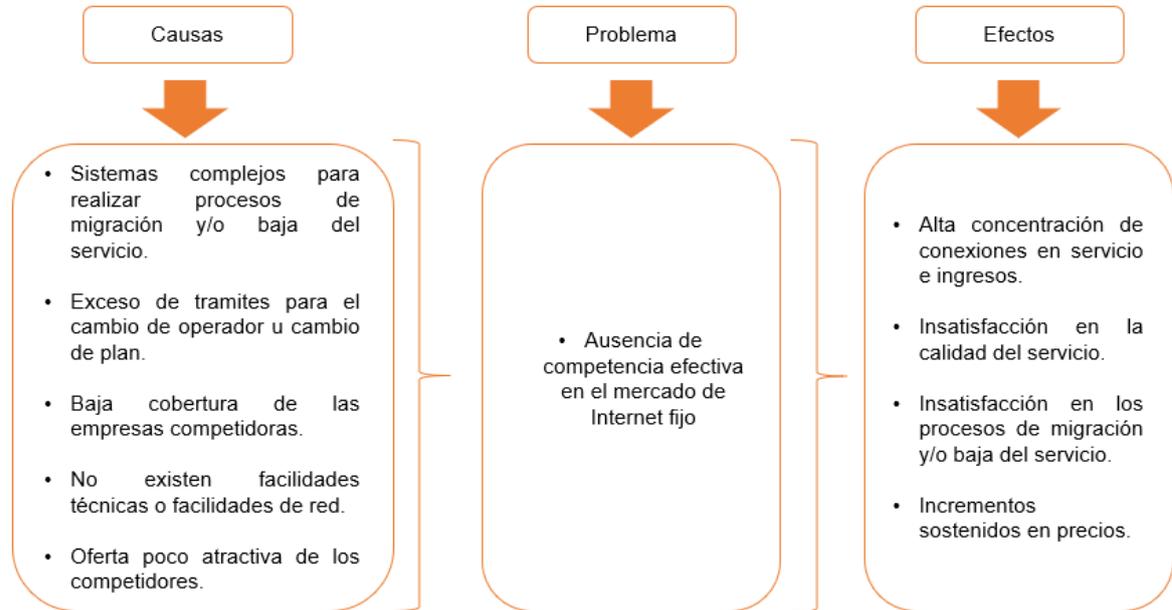


migraciones y/o bajas para el período 2016 a 2019), lo cual evidenciaría la incapacidad de las empresas, y en particular de Telefónica del Perú como principal operador, para atender estas solicitudes de los usuarios.

- Los usuarios presentan una gran insatisfacción sobre la provisión del servicio de Internet fijo a noviembre de 2019 y, en particular, sobre todo en la provisión del servicio prestado por Telefónica del Perú. La satisfacción general con el servicio de Internet fijo es bastante baja, con 42% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Este porcentaje es mayor en América Móvil con 59% y menor en Telefónica con solo 37% (muy baja, de mejora urgente). En tal sentido, no resulta razonable pensar que la permanencia de los usuarios se deba a la lealtad a la marca y/o satisfacción con el servicio, sino que podría deberse a la inercia de los mismos en el mercado y/o debido a la falta de opciones de cambio de operador (por cobertura o facilidades técnicas).
- Los argumentos señalados por Telefónica del Perú con relación a mayores inversiones y gastos para justificar sus incrementos tarifarios en Internet fijo no serían razonables puesto que, en promedio, sus inversiones se redujeron al igual que sus gastos. En el servicio de TV Paga, sí se ha corroborado un incremento del gasto en contenidos como justificación para un incremento de tarifas.
- Telefónica del Perú cuenta con la categoría de Proveedor Importante en el mercado mayorista de Internet fijo, por lo cual se le impusieron ciertas obligaciones con el fin de promover una mayor dinámica competitiva a nivel minorista. A pesar de las medidas determinadas a nivel mayorista, el análisis realizado refleja que, a nivel minorista, Telefónica del Perú cuenta con la capacidad de actuar de forma independiente de sus competidores como consecuencia de su mayor cobertura, control de infraestructura necesaria para desplegar cobertura, barreras estratégicas (empaquetamiento y exclusividad de contenidos, entre otros), imposición de costos de transacción a los usuarios, integración vertical a nivel minorista y mayorista y ausencia de competidores con una escala cercana (Economías de Escala), entre otros factores.

Por todo lo anterior, el Gráfico N° 49 presenta el problema que se analiza para el mercado de Internet fijo.



Gráfico N° 49: Planteamiento del Problema


Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, se evidencia un **problema de ausencia de competencia efectiva** en la provisión del servicio de Internet fijo (servicio de valor añadido de Conmutación de Datos por Paquetes) producto de un conjunto de factores detallados anteriormente. Ello permite que Telefónica del Perú, empresa con mayor participación, efectúe incrementos tarifarios de hasta S/ 15.91 ⁽⁸⁴⁾ en un único periodo (2020) e incrementos acumulados en dos años de hasta S/ 28 (2019 y 2020) ⁽⁸⁵⁾, a diferentes abonados, sin que se reduzca significativamente su número de conexiones en servicio, debido a la falta de alternativas de proveedor que la mayoría de estos enfrenta. Luego, esta falta de competencia efectiva afecta el bienestar de los usuarios.

4 OBJETIVOS Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN

4.1 Objetivo de la intervención

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-CD/OSIPTEL ⁽⁸⁶⁾ publicada en el Diario Oficial El Peruano el 15 de febrero de 2020 se dispuso la revisión del régimen tarifario aplicable al servicio de acceso a Internet fijo prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. así como las reglas para la aplicación de

⁸⁴ Máxima variación de tarifas observada en el último incremento registrado por Telefónica del Perú.

⁸⁵ Máxima variación de tarifas observada. Corresponde al incremento de S/ 12.1 en 2019 y de S/. 15.9 en 2020.

⁸⁶ Disponible en <http://bit.ly/2Pk6eh2>



aumentos tarifarios, de acuerdo con las características, la problemática del mercado y las necesidades de desarrollo de la industria.

4.2 Base legal de la intervención

De conformidad con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, el OSIPTEL tiene competencia para regular el comportamiento de las empresas operadoras, así como mantener y promover una competencia efectiva y justa entre los prestadores de servicios portadores, finales, de difusión y de valor añadido.

Asimismo, el artículo 68 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones ha previsto que, **en caso el OSIPTEL determine la ausencia de condiciones de competencia en la prestación de algún servicio de valor añadido, o declare la existencia de un proveedor importante, puede establecer la regulación tarifaria en dicho servicio;**

“Artículo 68.- La fijación de precios por la prestación de servicios de valor añadido es libre y se regula por la oferta y demanda. Sin embargo, en caso el OSIPTEL determine la ausencia de condiciones de competencia en la prestación de algún servicio de valor añadido, o declare la existencia de un proveedor importante, podrá establecer la regulación tarifaria en dicho servicio de valor añadido.”

Al respecto, cabe precisar que mediante la Ley N° 26285, Ley que dispone la desmonopolización progresiva de los servicios públicos de telecomunicaciones de Telefonía fija local y servicios portadores de larga distancia, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de enero de 1994, se establece que los contratos de concesión que celebre el Estado para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones tienen el carácter de Contratos Ley. No obstante, acorde al artículo 4 de la Ley N° 26285⁸⁷, las estipulaciones sobre los servicios de valor añadido que se establezcan en el Contrato de Concesión de Telefónica del Perú no están cubiertas por el blindaje de contrato Ley.

En virtud a lo expuesto, en la medida que la Ley N° 26285 establece expresamente que no están en el ámbito de la Ley los servicios de valor añadido, la regulación vinculada a la prestación de dichos servicios sí puede ser modificada y serle aplicable a Telefónica

⁸⁷ “Artículo 4.- **En ningún caso estarán dentro del ámbito de esta ley**, los servicios de difusión, telefonía móvil en sus distintas modalidades, de busca personas, teléfonos públicos y **servicios de valor añadido** y servicios portadores locales.”

(Énfasis agregado)



del Perú, al mantenerse intacto -en estos casos- el poder del *ius variandi* del Estado en aras del interés público.

Ahora bien, los contratos de concesión con CPT Y ENTEL⁸⁸, aprobados por Decreto Supremo N° 11-94-TCC⁸⁹, hoy de titularidad de Telefónica del Perú, establecen en la sección 3.02 de cada uno de ellos que no se afecta el derecho de la empresa para prestar servicios de valor añadido, debiendo para estos casos cumplir con lo establecido con lo estipulado en los artículos 37 y 38 de la Ley de Telecomunicaciones.

Es decir, se reconoce la posibilidad de prestar dichos servicios acorde a las disposiciones contenidas en la Ley de Telecomunicaciones, justamente, atendiendo a que el objeto de los Contratos de Concesión suscritos no estaba vinculado a la prestación de servicios de valor añadido. En tal sentido, lo establecido en el artículo 68 del TUO de la Ley de Telecomunicaciones, que faculta al OSIPTEL a establecer la regulación tarifaria en dicho servicio de valor añadido, en caso de que determine la ausencia de condiciones de competencia en la prestación de algún servicio de valor añadido, o declare la existencia de un proveedor importante, podría ser aplicado respecto del servicio público de acceso a internet fijo que brinda TELEFÓNICA.

Asimismo, el artículo 4 de los Lineamientos de Política del Sector Telecomunicaciones, aprobados por Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, señala que, en aquellos mercados donde no exista competencia efectiva en la prestación de determinados servicios, el OSIPTEL puede establecer la regulación de los mismos a través de la fijación de tarifas o **de otros instrumentos regulatorio** y determinar el alcance de dicha regulación, así como el mecanismo específico a ser implementado, de acuerdo con las características, la problemática de cada mercado y las necesidades de desarrollo de la industria.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y sus modificatorias, la función normativa comprende la facultad de dictar normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios.

Adicionalmente, el artículo 33 del Reglamento General del OSIPTEL, establece que mediante resoluciones tarifarias, el OSIPTEL puede, entre otros, establecer sistemas de

⁸⁸ Contratos de Concesión con la Compañía Peruana de Teléfonos S.A. – CPT S.A. y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A. -Entel Perú S.A., hoy Telefónica del Perú S.A.A.

⁸⁹ Publicado en el Diario Oficial el Peruano el 13 de mayo de 1994



tarifas que incluyan un conjunto de reglas y disposiciones tarifarias a que se sujetarán las empresas operadoras para la aplicación de tarifas, planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones.

Finalmente, de acuerdo con el artículo 65 de la Constitución Política del Perú⁹⁰, el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.

Por lo expuesto, cumpliendo con este mandato constitucional, las medidas propuestas y los módulos generados para su eficacia, se encuentran concordantes con las necesidades que precisamente han sido detalladas en el presente informe.

5 ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS

5.1 Descripción de opciones regulatorias

El análisis de opciones regulatorias refleja las potenciales opciones con las que cuenta el regulador al momento de analizar la imposición de una norma y/o medida regulatoria. En esta sección se evalúan las distintas opciones regulatorias para abordar el problema planteado.

Se considera, como primera opción a evaluar, mantener el Régimen Tarifario Supervisado sin establecer medidas adicionales, la misma que corresponde al Escenario Base (*status quo*). Posteriormente, se evalúa mantener el Régimen Tarifario Supervisado, pero incorporar medidas asimétricas a ser implementadas en el corto y mediano plazo (⁹¹).

Las medidas a implementar en el corto plazo están enfocadas en reducir los Costos de Transacción asociados a la búsqueda de información (asimetría de información) y los costos de contratación con una empresa operadora (en particular, los asociados a los trámites). Las medidas de mediano plazo están enfocadas en reducir Costos de Transacción y a su vez incrementar la Cobertura del servicio. Dado que este segundo

⁹⁰ **“CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.”

⁹¹A lo largo del presente informe se ha observado la capacidad de Telefónica del Perú de actuar con independencia del resto de operadores por lo que las medidas, cuya implementación se evaluará, tendrán un enfoque asimétrico, al ser aplicables únicamente a Telefónica del Perú, y están dirigidas a reducir los desequilibrios existentes entre esta empresa y el resto de empresas del mercado, para así lograr incrementar la dinámica competitiva.



grupo de medidas que se propone es más complejo, ameritan realizar estudios técnicos a fin de evaluar la viabilidad de su implementación⁹².

Cabe señalar que el problema de los Costos de Transacción descrito anteriormente afecta a todos los usuarios del mercado, pues dificulta que estos puedan tomar decisiones óptimas, mientras que el problema de la baja cobertura sólo afecta a un grupo usuarios según la zona geográfica. Así, la afectación generada por los primeros resulta ser mayor a la del segundo en términos de usuarios, motivo por el cual resulta necesario que sea priorizado.

Por lo anterior, se considera necesario y urgente emitir medidas para reducir estos Costos de Transacción a fin de generar una mejora en la capacidad de elección de los usuarios en el corto plazo. Estas medidas están orientadas a informar al usuario sobre incrementos tarifarios y dotarlo de opciones ante dichos incrementos. En tal sentido, se busca empoderar al usuario, a fin de que pueda tomar mejores elecciones frente a aumentos tarifarios.

Por ello, la opción de mantener el servicio de Internet fijo de Telefónica del Perú bajo un Régimen Tarifario Supervisado debería incorporar este conjunto de obligaciones a implementarse en el corto y mediano plazo, según lo detallado en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 50: Conjunto de obligaciones a imponer en el mercado de Internet fijo

Medidas a implementar en el Corto plazo

- Medidas para reducir los costos de búsqueda de información.
- Medidas para reducir los costos de contratación (asociados a trámites) Medidas para reducir los costos de búsqueda de información.

Medidas a implementar a Mediano plazo

Estudios de mercado a fin de diagnosticar viabilidad de medidas para reducir costos de búsqueda y contratación e incrementar la cobertura.

Elaboración: OSIPTEL

⁹² Las medidas a implementar en el mediano plazo demandan un mayor nivel de esfuerzo necesario por parte del regulador para hacer cumplir las obligaciones (*enforcement*), así como de las empresas operadoras a fin de cumplirlas.



Finalmente, se debe analizar la opción regulatoria referida a pasar de un Régimen Tarifario Supervisado a un Régimen Tarifario Regulado. Ello corresponde al Escenario de Régimen de Tarifas Reguladas, según lo establecido en la Resolución N° 026-2020-OSIPTEL/CD, que es consistente con las facultades con las que cuenta el OSIPTEL.

5.1.1 **Alternativa N° 1: Mantener Régimen de Tarifas Supervisadas sin obligaciones asimétricas (Escenario base o *Status quo*)**

La primera opción que el regulador debe evaluar y/o considerar es la alternativa de permitir que las fuerzas del mercado incrementen la competencia en la provisión del servicio de Internet fijo. Por ello, la opción de no intervenir siempre resulta ser la opción por defecto a ser evaluada.

Bajo esta alternativa se propone que el servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú se mantenga en un Régimen Tarifario Supervisado bajo el cual las empresas operadoras puedan establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a una regulación de precios o a algún tipo de regulación asimétrica aplicada específicamente a Telefónica del Perú; las condiciones tarifarias se determinarían únicamente sobre la base de las interacciones de los agentes en el mercado (oferta y demanda).

Esta opción sería viable en caso existiese la posibilidad de que se incremente la dinámica competitiva en el mercado de Internet fijo sin necesidad de una intervención. En particular, ello implicaría que el comportamiento de Telefónica del Perú con relación a la determinación de sus precios debería disciplinarse por las condiciones de mercado. Como se desarrolló anteriormente, para ello se requeriría del incremento del número de empresas regionales, así como del incremento en cobertura del principal competidor (América Móvil).

En tal sentido, la primera opción a evaluar por el regulador consiste en permitir que sea el propio mercado, a través de las fuerzas de la oferta y demanda, el que determine los precios y demás condiciones para el acceso al servicio de Internet fijo provisto por Telefónica del Perú y las diversas empresas del sector.

Ventajas

- No incrementa los costos regulatorios ni los costos a la empresa.
- No genera distorsiones en la formación de precios.



- Promueve precios orientados a costos.

Desventajas

- La reducida dinámica competitiva se mantendría en el mercado, lo cual afecta el bienestar de los usuarios. Esto podría manifestarse en incrementos tarifarios adicionales, deterioro de la calidad, problemas en la información brindada por el operador, entre otros.
- Usuarios se mantendrían expuestos a cambios en los atributos del servicio sin contar con alternativas de sustitución.
- Limitadas posibilidades del resto de operadores de crecer a pesar de hacer esfuerzos e intentar alcanzar la eficiencia.

5.1.2 Alternativa N° 2: Régimen de Tarifas Supervisadas con obligaciones asimétricas

En esta alternativa se propone, al igual que en la alternativa N° 1, que el servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú se mantenga bajo un Régimen Tarifario Supervisado pero, a diferencia con la alternativa N° 1, se agrega un conjunto de medidas dirigidas a reducir los costos de transacción asociados a los costos de búsqueda de información (asimetría de información) y a costos de contratación (asociados a trámites). Ello a fin de incrementar la dinámica competitiva en la provisión del servicio de Internet fijo en el mercado minorista mediante una mayor disponibilidad de información al usuario, de tal forma que este se empodere. A continuación, se desarrollan las medidas que se plantean en esta alternativa, con un enfoque de digitalización de determinados procesos.

1. Medidas a implementar a corto plazo

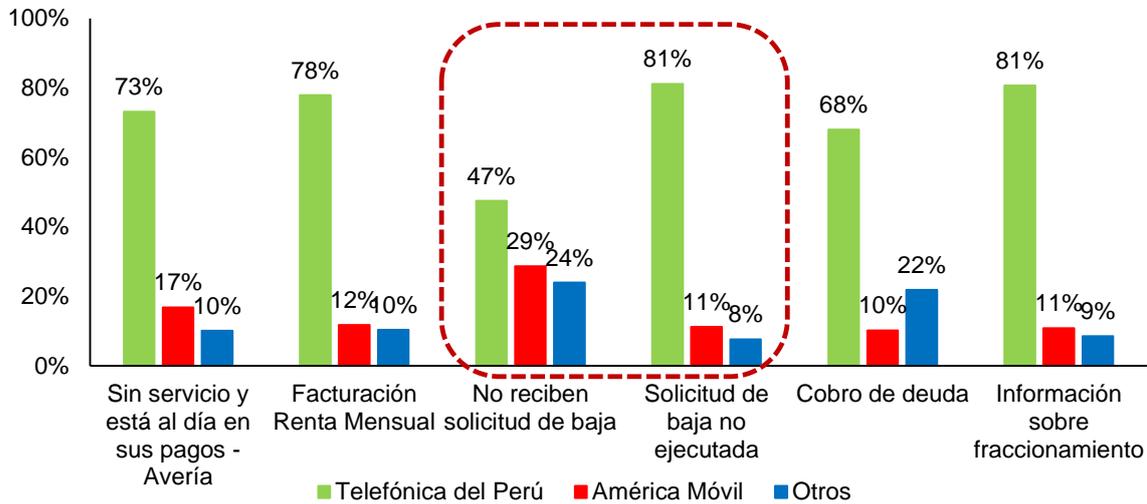
Este tipo de medidas busca promover cambios en la conducta de los usuarios al facilitar el acceso a más información y reducir los costos de contratación que afrontan, medidas que son relativamente sencillas de implementar en el corto plazo.

Al respecto, las estadísticas del “Sistema de Atención a Usuarios” (en adelante, ATUS) indican que, entre los temas más consultados por los usuarios de servicios fijos, a junio de 2020, se encuentran los relacionados a la baja del servicio, donde Telefónica del Perú es la empresa que concentró el mayor número de consultas por parte de los



usuarios. Esto refleja las dificultades que afrontan los abonados a fin de dar por concluido los servicios contratados.

Gráfico N° 51: Temas más consultados por empresa operadora (junio 2020)



Fuente: ATUS

Elaboración: OSIPTEL

A continuación, se describe un conjunto de medidas a implementarse a fin de reducir los costos de transacción, de tal forma que el usuario se encuentre mejor informado y cuente con alternativas ante eventuales incrementos tarifarios⁹³. Estas medidas propuestas buscan promover la digitalización de los algunos procesos por parte de las empresas de telecomunicaciones a fin de empoderar al usuario. Cabe resaltar que, si bien estas medidas se encuentran dirigidas a mitigar el poder de mercado que ostenta Telefónica del Perú, la aplicación de algunas de ellas podría evaluarse a nivel de toda la industria o de los operadores que superen cierto umbral de abonados, de tal forma que se reduzcan los costos de transacción de cambio de operador y/o plan.

1.1 Obligaciones enfocadas en reducir los costos de contratación (procesos de migración y/o baja del servicio).

En la sección 3 del presente informe se mostró que uno de los principales problemas que han enfrentado los usuarios en estos últimos años, y que se ha agudizado con la pandemia del COVID-19, es la realización de procesos de migración y baja, entre otros similares. En particular, en el Gráfico N° 51 se observó que uno de los temas más consultados en junio de 2020 estuvo relacionado con la baja del servicio.

⁹³ Cabe señalar que el Proyecto Normativo presentado para comentarios contaba con seis (6) propuestas en esta sección mientras que el presente documento cuenta con cinco (5) propuestas dado que se agregó en una sola propuesta las medidas 1 y 6 del Proyecto Normativo emitido para comentarios.



Al respecto, los “Costos de Transacción” existentes en los mercados impiden asignaciones eficientes; entre ellos se encuentran los costos de búsqueda de información y costos de contratación. En particular, los abonados del servicio de Internet fijo que se han visto expuestos a incrementos en las tarifas mensuales de sus servicios o los que simplemente desean cambiar a un plan de renta mensual, deben incurrir en costos de búsqueda de información, a fin de determinar con qué alternativas de cambio cuentan, y/o en costos de contratación. Estos costos, sobre todo si son elevados, afectan la dinámica de mercado y limitan la capacidad de elección de los usuarios según sus preferencias.

a. Proceso de Migración

En este proceso, el abonado mantiene contratado el servicio con la misma empresa, pero busca cambiar de plan contratado.

En lo que respecta al mercado de Internet fijo monoproducto y servicios empaquetados con Internet fijo, se ha observado que las empresas cuentan principalmente con dos tipos de oferta para el segmento residencial:

- La oferta para altas nuevas, que aplica para usuarios que no cuentan con el servicio de la empresa y piensan contratarlo.

En esta oferta, los usuarios se enfrentan a un problema de información ex -ante dado que no cuentan con el servicio y desean contratar un plan tarifario. En este aspecto, Telefónica del Perú sí tiene incentivos para promocionar su oferta a altas nuevas, haciéndola de fácil acceso mediante su página web y/u otros canales de venta (canales telefónicos, canales digitales entre otros). Asimismo, la empresa tiene incentivos a facilitar la modalidad de contratación mediante la incorporación de una variedad de canales para realizar este proceso.

- La oferta para migración, la cual aplica para usuarios que sí cuentan con el servicio de la empresa, pero que desean cambiar de plan contratado (a un plan de mayor o menor tarifa mensual, con mayores o menores prestaciones).

En esta oferta, los usuarios se enfrentan a un problema de información ex- post dado que sí cuentan con el servicio, pero desean cambiar de plan tarifario. En este caso, el operador no tiene incentivos para promocionar su oferta para migración a planes de menor renta. Por ello, la empresa puede hacerla de difícil acceso, no la publica en su página web y/u otros canales de venta (canales telefónicos, canales digitales



entre otros); cuando la oferta para migraciones sí se publica, promueve la migración hacia planes con tarifas mensuales mayores. Asimismo, la empresa no tiene incentivos a facilitar herramientas que permitan al abonado realizar el procedimiento de migración hacia planes inferiores, pero sí migraciones hacia planes con rentas mensuales superiores.

Así, los abonados no cuentan con información completa sobre la oferta comercial a la que pueden migrar en función a los requisitos necesarios para acceder a la misma.

Esta falta de información genera que los usuarios no tomen decisiones adecuadas con relación a sus necesidades o disposición a pagar. Así, por ejemplo, la mejora tecnológica ha incrementado los atributos de los planes de Internet, en particular, la velocidad de descarga. Sin embargo, se ha observado que existen usuarios que se encontraban en esos planes que no recibieron dicha mejora en velocidad; así, esta mejora no se otorgó de forma automática y los usuarios no hicieron el trámite de solicitarla, presumiblemente por desconocimiento de su existencia.

Cabe señalar que el problema de información sería de gran magnitud si se considera que, en los principales canales de venta de Telefónica del Perú (página web y/o canales telefónicos), no se cuenta con información de la oferta específica para migraciones o se desincentiva al usuario ofreciéndole ofertas en las cuales se incrementa un atributo del servicio (por ejemplo, velocidad de descarga) por un período de tiempo, luego del cual se regresa a la velocidad contratada.

Asimismo, como se ha mencionado anteriormente, se han registrado consultas y/o quejas de usuarios mediante redes sociales relacionadas al proceso de migración de Telefónica del Perú, y de otras empresas operadoras, donde se señala lo siguiente:

- Se les informa que algunas ofertas publicadas en su página web sólo aplican para altas nuevas, por lo que, para acceder a ellas, los abonados deben primero dar de baja su servicio actual y, posteriormente, volver a contratarlo. Esto implica dejar de contar con el servicio de Internet fijo por unos días hasta la instalación del “nuevo” servicio.
- Los abonados que solicitaron la migración vía Call Center señalaron que los teleoperadores les indicaron que deben llamar en fechas cercanas a su fecha de facturación (p.e, 5 días calendario) para poder realizar el proceso. Lo anterior puede



generar una sensación de insatisfacción en los abonados, pues podrían olvidar llamar en una fecha en particular y se les factura nuevamente el servicio.

- Los abonados que llaman al Call Center deben contar con un número de teléfono fijo. Sin embargo, la misma Telefónica del Perú ofrece dúos conformados solo por TV Paga e Internet fijo, motivo por el cual estos abonados ven limitada su capacidad de usar estas herramientas de la empresa.
- La atención de solicitudes de migración a través del Call Center, sobre todo a planes de menor renta mensual, pueden tomar tiempo debido a que el abonado es trasladado por diversos teleoperadores para su atención, o debido a que la llamada se corta y lo obliga a reiniciar el proceso.

Luego, la práctica de la empresa lleva a que el proceso de migración involucre un conjunto de trámites que se debe realizar, tiempo de espera en la atención, e incluso la posibilidad de quedarse unos días sin servicio. Ello desincentiva que se ejecute una migración y lleva a los abonados a permanecer en planes menos favorables.

Por lo anterior se requiere garantizar que este proceso se efectúe en el menor tiempo posible a fin de que se aplique la nueva tarifa elegida por el usuario y/o las nuevas prestaciones. Además, el registro de la solicitud de migración debe poder realizarse en cualquier momento, independientemente de que la migración efectiva se ejecute posteriormente.

b. Proceso de baja o suspensión del servicio

En este proceso, el abonado desea dejar de contar con el servicio con la empresa operadora, ya sea de manera temporal (suspensión) o permanente (baja). Este último es el más relevante pues es altamente probable que involucre el interés del abonado en cambiar de operador, por lo que impedimentos para realizar este trámite representan una fuerte barrera de salida que frena la dinámica competitiva.

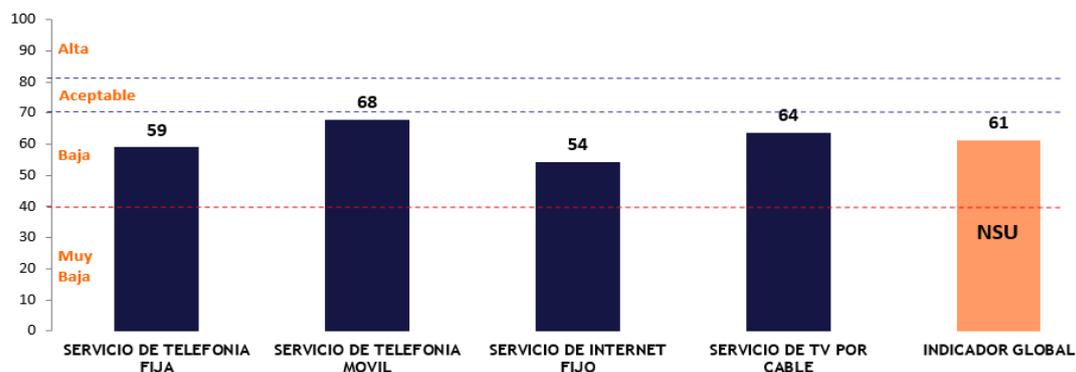
Las estadísticas del ATUS indican que el tercer y cuarto tema más consultado por los usuarios de servicios fijos, después de la avería y facturación, se refiere a temas relacionados con la baja del servicio, donde Telefónica del Perú es la empresa que concentra el mayor número de consultas (ver Gráfico N° 51).

Por otro lado, el nivel de satisfacción de los abonados respecto del servicio de Internet fijo resultó ser el más bajo con relación a otros servicios, lo cual reflejó los pocos incentivos que tienen las empresas para competir por calidad del servicio (ver Gráfico



N° 52). Esto genera una necesidad de reducir las barreras de salida que enfrentan los abonados para que de esa manera existan incentivos para brindar servicios de mayor calidad y poder retener a los abonados, ante la amenaza de dejar al operador actual.

Gráfico N° 52: Nivel de satisfacción del usuario (NSU) (%)



Fuente: OSIPTEL

Elaboración: Soluciones & Consultoría de marketing

La necesidad de empoderar al usuario a través del uso de plataformas digitales se reconoce también en otros países de la región. Por ejemplo, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, SERNAC) en Chile, lanzó en el 2020 una plataforma digital denominada “Me Quiero Salir” mediante la cual se busca facilitar a los usuarios el término de sus contratos con las empresas ⁽⁹⁴⁾. Para mayor detalle de la referida plataforma, ver el Anexo V.

Al respecto, las empresas de telecomunicaciones tienen incentivos para facilitar la contratación de sus servicios a fin de maximizar sus beneficios, motivo por el cual colocan múltiples herramientas que le permiten a los usuarios contratar los servicios (contratación telefónica, entrega a domicilio de equipos y/o chips, llamadas a abonados para que contraten su servicio entre otros). Sin embargo, una vez realizada la contratación, estas empresas no tienen incentivos a diseñar herramientas que permitan a sus usuarios efectuar la suspensión o baja del servicio contratado fácilmente, debido a que eso reduce sus beneficios ya sea temporal o permanentemente.

En el caso de la suspensión, es posible que temporalmente el abonado no se encuentre en capacidad de cumplir con el pago de su recibo, por lo que requiera suspender temporalmente el servicio. En este sentido, resulta adecuado que, en el contexto actual, la solicitud de suspensión temporal del servicio también pueda realizarse a través de medios informáticos que faciliten su gestión.

⁹⁴ Mayor información ver <https://bit.ly/3g9eGc8>



En virtud de lo anterior, se requiere que las empresas cuenten con canales de atención digitalizados que permitan a los usuarios realizar los procesos que requieren sin necesidad de estar sujetos a que un operador telefónico los atienda o tener que asistir de forma presencial a un centro de atención. De esta forma, la auto gestión de los procesos reduce los costos de cambio y transacción del usuario, lo que a su vez facilita el desarrollo de mayor competencia.

Asimismo, se requiere que estos procesos se puedan efectuar en el menor tiempo posible con el fin de evitar problemas como, por ejemplo, facturaciones adicionales a usuarios que solicitaron la baja del servicio, pero esta no se efectuó oportunamente, motivo por el cual se les generó un nuevo ciclo de facturación.

En la actualidad no se ha encontrado evidencia de que las bajas o suspensiones de servicio puedan realizarse mediante el canal digital. El uso del Call Center presenta problemas similares a los descritos anteriormente para procesos de migración (tiempo de espera, llamada que se corta, etc.), además de teleoperadores que no aceptan ingresar la solicitud de baja. Análogamente, el uso del canal presencial implica también mayores costos de transacción, especialmente en un contexto como el actual en que el contacto social debe minimizarse.

Por lo anterior, la digitalización de los procesos de baja y de suspensión temporal tiene como objetivo permitir a los usuarios mayor flexibilidad para cambiar de operador o para dejar temporalmente el servicio. Esto promueve, por un lado, la dinámica competitiva al facilitar la movilidad de los agentes; y, en el caso de la suspensión, brinda una alternativa a la terminación contractual con la empresa.

c. Infraestructura en inmuebles

Una de las barreras de acceso que enfrentan potenciales competidores de Telefónica del Perú se encuentra relacionada con el despliegue del cableado, sobre todo en las propiedades horizontales (edificios, condominios u otros inmuebles multifamiliares), dado que la infraestructura interna (en particular, ductos de acceso) puede resultar reducida a tal punto de solo permitir el ingreso de un único operador. Por ello, resulta relevante que las empresas operadoras liberen estos espacios con el fin de que se facilite el acceso a otros competidores. Además del impacto en la competencia, el cableado no recogido y/o instalación en desuso genera un impacto en el ornato de la ciudad, y deteriora el bienestar de la población como consecuencia de esto.



En virtud de lo anterior, diversos países (España, Chile y Colombia) han promovido normas y/o reglamentos para facilitar el acceso de las empresas operadoras a las propiedades, sobre todo en las propiedades horizontales, con el objetivo de incrementar la intensidad competitiva en la provisión del servicio de acceso a Internet Fijo. Para mayor detalle, ver Anexo VI.

Estas iniciativas normativas han sido el resultado del interés de algunos reguladores o entidades sectoriales por reducir las barreras de entrada de las nuevas empresas operadoras.

d. Recomendaciones

Por lo descrito anteriormente, se recomienda que el OSIPTEL imponga las siguientes medidas a Telefónica del Perú, sin perjuicio de que a futuro se analice la necesidad de implementar algunas de estas medidas a toda la industria o a las empresas operadoras que superen un umbral de usuarios:

- **Medida 1:** Establecer que Telefónica del Perú implemente, en los aplicativos digitales que ya tenga desarrollados (aplicativo web y móvil) opciones que permitan al abonado realizar la solicitud de migración, baja efectiva y/o suspensión temporal del servicio de Internet fijo, ya sea que el servicio esté contratado en la modalidad monoproducción o como parte de un servicio empaquetado, en todo momento mientras dure la relación contractual entre la empresa operadora y el abonado.

La solicitud debe ser evaluada para su aprobación en un plazo prudente a fin de no dilatar estos procedimientos y debe poderse ingresar de forma directa sin necesidad de interacción con teleoperadores (u otros trabajadores) de la propia empresa a fin de evitar barreras a la salida para los abonados. Asimismo, a fin de garantizar el empoderamiento del usuario, la empresa debe informar sobre la aceptación y/o negación del proceso, y agregar para el último caso, las justificaciones que motivaron el rechazo de la solicitud realizada.

Lo anterior no impide que la empresa pueda establecer, adicionalmente, opciones de migración y/o baja en las cuales ofrecen la posibilidad de interactuar con teleoperadores a fin de brindar asistencia al abonado para la realización de estos procesos.

Por otro lado, los procesos de migración y/o baja pueden tener plazos diferentes para su aplicación efectiva, pues por ejemplo algunos procesos de migración



involucran un cambio tecnológico. Sin embargo, debe considerarse que ambos procedimientos deben ser realizados en el menor tiempo posible con el fin de que la dilatación del proceso no se utilice como un mecanismo para limitar la competencia. Del mismo modo, debe informarse correctamente al abonado sobre el plazo que aplicará en su caso, pues de no hacerlo incurriría en una infracción⁹⁵.

Este aplicativo digital debe ser accesible por la mayor parte de los usuarios, motivo por el cual se espera que pueda ser utilizado en distintos dispositivos (PC, tablet, teléfono móvil) y a través de los sistemas operativos más utilizados como por ejemplo, Android e IOS en teléfonos móviles y Windows en PCs.

Finalmente, se deben establecer medidas sobre el cableado y/o instalación en desuso correspondiente a las conexiones que soliciten la baja toda vez que este puede resultar ser una limitante para la competencia en el mercado de Internet fijo, principalmente en las propiedades horizontales.

1.2 Obligaciones enfocadas a reducir los costos de búsqueda de información

a. Obligaciones relacionadas a informar las tarifas desagregadas de la oferta empaquetada

La literatura económica reconoce las ganancias en eficiencia que pueden lograr las empresas como consecuencia del empaquetamiento de servicios; sin embargo, esta práctica puede a su vez limitar la dinámica competitiva al colocar en desventaja a empresas que ofrecen un único producto. En Perú, Telefónica del Perú ofrece su servicio de Internet fijo en la modalidad monoproducto y empaquetado con TV Paga, Telefonía fija y Telefonía móvil; los servicios empaquetados son la principal modalidad de comercialización del servicio, como ya se señaló anteriormente.

El Cuadro N° 34 muestra las tarifas del servicio de Internet para contrataciones monoproducto o empaquetadas a marzo de 2020, donde las primeras son superiores a las segundas para todos los planes comercializados. Lo anterior refleja las ganancias en eficiencia producto de esta estrategia comercial, la cual permite reducir costos que se reflejan en menores tarifas para los usuarios.

⁹⁵ Ello ocurriría, por ejemplo, si el operador informa que se requiere un cambio tecnológico para la migración y, por tanto, el operador posee más plazo para hacerla efectiva, cuando en realidad la migración no involucraba tal cambio tecnológico.



**Cuadro N° 34: Tarifas de Internet fijo según plan contratado a marzo 2020
 - Telefónica del Perú -**

Velocidad de Internet fijo	Tarifa mensual del servicio de Internet fijo	Tarifa mensual del servicio de Internet fijo como componente de un paquete			
	Monoproducto	Dúo Int. fijo + TV Paga	Dúo Internet fijo + Tel.fija	Trío Int. Fijo+TV Paga+Tel. fija	Cuarteto Int. Fijo+TV Paga+Tel. fija + Tel. móvil
15 Mbps	S/65.9	S/61.9	S/54.4	S/61.9	
20 Mbps		-	-	-	S/48.0
30 Mbps	S/79.9	S/61.9	S/68.4	S/61.9	S/43.0
60 Mbps	S/95.9	S/81.9	S/84.4	S/81.9	S/67.0
100 Mbps	S/135.9	S/121.9	S/124.4	S/121.9	S/85.0
150 Mbps	S/185.9	S/171.9	S/174.4	S/171.9	S/132.0
200 Mbps	S/235.9	S/221.9	S/224.4	S/221.9	S/160.0

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Nota:

- Tarifas de dúos y tríos registradas mediante código SIRT TECN2019002501
- Tarifa de cuarteto en 60 Mbps registrada mediante código SIRT TECN2019001411
- Tarifa de cuarteto en 100 Mbps registrada mediante código SIRT TECN2019001404
- Tarifa de cuarteto en 150 Mbps registrada mediante código SIRT TECN2019001406
- Tarifa de cuarteto en 20, 30 y 200 Mbps registradas mediante código SIRT TECN2019001403
- La tarifa del servicio de TV Paga contratado en dúos, tríos y/o cuartetos es S/. 79 mientras que la tarifa del servicio de Telefonía fija en dúos es S/. 21.5 mientras que en tríos o cuarteto es S/. 10.

No obstante, la oferta de servicios empaquetados presenta algunas particularidades con relación a sus tarifas, las mismas que se describen a continuación ⁽⁹⁶⁾:

- Las tarifas del componente de Internet fijo contratado mediante el dúo Internet fijo + TV Paga son iguales a las tarifas del servicio contratado mediante un trío, lo cual indicaría que no hay ganancias de eficiencia producto de pasar de contratar esta combinación de dos servicios a una combinación de tres servicios.

No obstante, las tarifas del componente de Internet fijo contratado mediante el dúo Internet fijo + Telefonía fija son superiores a las tarifas del servicio contratado mediante un trío. Ello refleja que sí hay ganancias de eficiencia al pasar de esta combinación de dos servicios a una de tres servicios, salvo para el plan de 15 Mbps.

- En el caso del plan de 15 Mbps, este presenta una tarifa de Internet fijo en dúo con Telefonía fija (Internet fijo + Telefonía fija) menor a la tarifa empaqueta en trío. Lo anterior reflejaría ineficiencias de la estrategia de empaquetar, puesto que al incrementar el número de servicios (pasar de dos servicios contratados a tres servicios contratados) se esperaría menores tarifas como consecuencia del ahorro en costos y no un incremento en la tarifa del componente de Internet fijo.

De otro lado, el plan de 15 Mbps y el plan de 30 Mbps presentan la misma tarifa individual en el paquete dúo (Internet fijo + TV Paga) y en paquete trío, la cual

⁹⁶ Planes tarifarios recopilados a marzo de 2020.



asciende a S/ 61.9 y, considera que la tarifa del servicio de TV Paga empaquetado es la misma para cualquier combinación de servicio (S/. 79); al respecto, no resulta razonable esperar que un usuario elija la velocidad de 15 Mbps pues, por la misma tarifa, puede elegir una mayor velocidad, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 35: Tarifas de Internet fijo según plan contratado (marzo 2020)

Combinación de servicios	Velocidad de Internet fijo contratada	Internet fijo	TV Paga	Tel. fija	Tarifa del paquete
Dúo	15 Mbps	S/61.90	S/79.00	-	S/140.90
	30 Mbps	S/61.90	S/79.00	-	S/140.90
Trío	15 Mbps	S/61.90	S/61.90	S/10.00	S/133.80
	30 Mbps	S/61.90	S/61.90	S/10.00	S/133.80

Fuente: Telefónica del Perú. Elaboración: OSIPTEL

No obstante, la oferta comercial publicada en la web institucional de Telefónica del Perú sí presenta una diferencia tarifaria de S/. 20 que se puede atribuir a que los paquetes con la velocidad de 30 Mbps incluyen el “Bloque Full HD”⁽⁹⁷⁾ en la tarifa final del servicio.

Gráfico N° 53: Muestra de la oferta comercial de Telefónica del Perú de dúos y tríos

Dúo



Trío



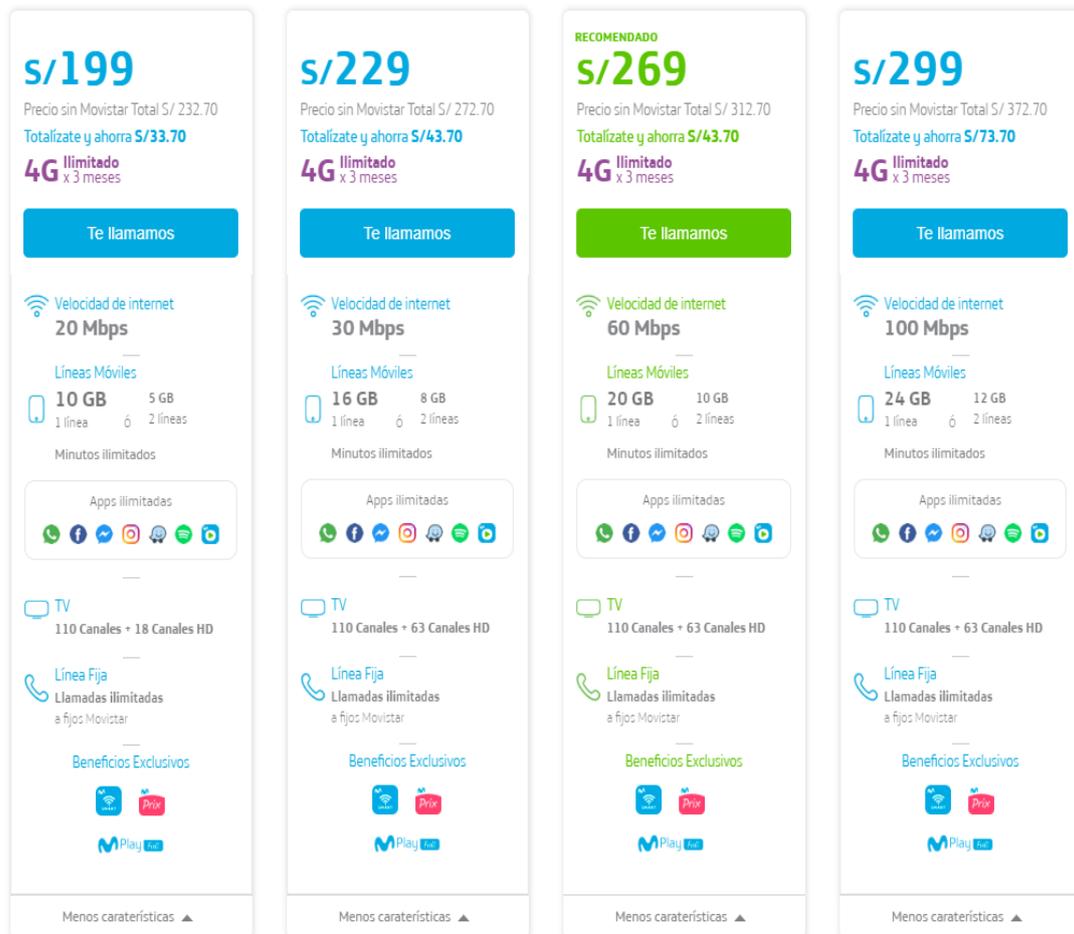
Fuente: Página web de la empresa (revisado el 19/03/2020) Elaboración: OSIPTEL

⁹⁷ Esta información no se encuentra publicada en la página web de la empresa, pero al revisar los registros en el SIRT se puede identificar las diferencias. Mayor información véase el código SIRT TECN2019002501 en <https://bit.ly/2YMsR0Y>



El escenario descrito anteriormente se repite en la oferta de Movistar Total, la cual incluye en 5 de sus 6 planes el “Bloque Full HD” sin que este sea apreciado directamente por el usuario en la oferta comercial del servicio.

Gráfico N° 54: Muestra de la oferta comercial “Movistar Total” de Telefónica del Perú



Fuente: Página web de la empresa (revisado el 19/03/2020) Elaboración: OSIPTEL

- Por otro lado, la oferta “Movistar Total” de Telefónica del Perú ofrece la posibilidad de empaquetar servicios fijos con el servicio de telefonía móvil. Al respecto, una revisión del plan “Movistar Total 20GB TV Estándar Digital HD 60Mbps” muestra que el servicio de telefonía móvil contratado mediante un paquete (Plan Móvil Movistar Total 20GB) cuenta con una tarifa mayor (+3.4%) a la de un plan que incluye mayores características en la modalidad monoproducto (Mi Movistar Ilimitado 20 GB). Ello refleja nuevamente que el empaquetamiento de servicios, en vez de generar eficiencias, parece generar ineficiencias, puesto que las tarifas son mayores en el primer caso respecto del segundo.



Cuadro N° 36: Desagregación oferta “Movistar Total 20GB TV Estándar Digital HD 60Mbps” de Telefónica del Perú

Componente del paquete	Nombre del plan	Tarifa mensual
Telefonía fija	Movistar Voz	S/10
Telefonía móvil	Movistar Total 20GB	S/93
TV Paga	Estandar Digital	S/79
Bloque Full HD	-	S/20
Internet fijo	Movistar Total 60 Mbps	S/67
	Movistar Total 20GB TV Estándar Digital HD 60Mbps	S/269

En paquete: 20 GB en Telefonía móvil a S/ 93

En monoproducción: 20 GB en Telefonía móvil a S/ 89.9

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Información del plan “Movistar Total 20GB TV Estándar Digital HD 60Mbps” registrada mediante código SIRT: TECN2019001411

Lo anterior refleja un conjunto de distorsiones en el empaquetamiento de servicios, por lo cual se considera necesario establecer reglas que permitan una mayor eficiencia en el mercado.

Cabe señalar que, a nivel internacional, algunas empresas ofrecen la posibilidad de visualizar los descuentos aplicados a las tarifas monoproducción para establecer la tarifa empaquetada y poder identificar el ahorro generado por empaquetamiento, sin que esto genere confusión a los usuarios.

- En Chile, Entel Chile y VTR (empresa con mayor cuota de mercado).
- En Colombia, Tigo y América Móvil (empresa con mayor cuota de mercado).

Gráfico N° 55: Muestra de la oferta comercial Entel Chile

Planes Hogar Fibra

Oferta Conjunta

Triple Pack

Nombre Plan	Televisión		Internet		Telefonía		Total
	Canales	Cargo fijo	Descuento	Cargo fijo	Descuento	Cargo fijo	
Triple Pack Fibra 250		\$24.990	\$-6.243	\$21.990	\$-5.483	\$18.990	\$47.990
Triple Pack Fibra 500	Total Canales: 82 Canales HD: 84 Ver listado de canales	\$24.990	\$-5.875	\$25.990	\$-6.110	\$18.990	\$51.990
Triple Pack Fibra GIGA		\$24.990	\$-5.619	\$37.990	\$-8.541	\$18.990	\$79.970
Triple Pack Fibra 250 Deportes		\$30.990	\$-7.078	\$21.990	\$-6.022	\$18.990	\$53.990
Triple Pack Fibra 500 Deportes	Total Canales: 85 Canales HD: 87 Ver listado de canales	\$30.990	\$-7.112	\$25.990	\$-5.965	\$18.990	\$56.990
Triple Pack Fibra GIGA Deportes		\$37.990	\$-6.780	\$37.990	\$-7.062	\$18.990	\$85.970

Doble Pack
Televisión + Internet



Gráfico N° 55: Muestra de la oferta comercial Entel Chile
Doble Pack
 Televisión + Internet

Nombre Plan	Televisión		Internet		Total	
	Canales	Cargo fijo	Descuento	Cargo fijo		Descuento
Doble Pack Fibra 250	Total Canales: 82 Canales HD: 64 Ver listado de canales	\$24.990	0-3.718	\$21.990	0-3.172	\$39.990
Doble Pack Fibra 500		\$24.990	0-2.940	\$25.990	0-3.050	\$44.990
Doble Pack Fibra GIGA		\$24.990	0-2.377	\$37.990	0-3.413	\$62.980
Doble Pack Fibra 250 Deportes	Total Canales: 85 Canales HD: 67 Ver listado de canales	\$50.990	0-4.089	\$21.990	0-2.301	\$46.990
Doble Pack Fibra 500 Deportes		\$50.990	0-3.440	\$25.990	0-3.950	\$49.990
Doble Pack Fibra GIGA Deportes		\$50.990	0-2.691	\$37.990	0-3.299	\$88.980

Doble Pack
 Internet + Telefonía

Nombre Plan	Internet		Telefonía		Total
	Cargo fijo	Descuento	Cargo fijo	Descuento	
Doble Pack Telefonía Fibra 250	\$21.990	0-4.507	\$16.990	0-3.483	\$30.990
Doble Pack Telefonía Fibra 500	\$25.990	0-6.004	\$16.990	0-3.986	\$32.990
Doble Pack Telefonía Fibra GIGA	\$37.990	0-8.295	\$16.990	0-3.705	\$54.980

 Fuente: Página web Entel Chile (<https://bit.ly/3hqXbnA>). Recogido el 21/07/20

Gráfico N° 56: Muestra de la oferta comercial VTR Chile

COTIZADOR SUBTEL WEB

Tipo Pack	Nombre Pack	Renta Pack	Televisión	Renta	Descuento por Equipamiento	Banda Ancha	Renta	Descuento por Equipamiento	Telefonía	Renta	Descuento por Equipamiento	Descuento por Equipamiento Total	Cantidad de Canales SD	Cantidad de Canales HD
Solo Cable	TV Hogar (sólo en sectores analógicos)	\$ 17.990	TV Hogar	\$ 17.990	\$ 0	-	-	-	-	-	\$ 0	\$ 0	50	70
Solo Cable	TV Hogar HD Digital	\$ 23.990	TV Hogar HD Digital	\$ 23.990	\$ 0	-	-	-	-	-	\$ 0	\$ 0	86	70
Solo Cable	TV Full HD Digital	\$ 23.990	TV Full HD Digital	\$ 23.990	\$ 0	-	-	-	-	-	\$ 0	\$ 0	91	70
Solo Fono	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	-	-	-	-	-	-	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	\$ 0	\$ 0	-	-
Solo Internet	Mega 200	\$ 20.990	-	-	-	Mega 200	\$ 20.990	\$ 0	-	-	\$ 0	\$ 0	-	-
Solo Internet	Mega 500	\$ 25.990	-	-	-	Mega 500	\$ 25.990	\$ 0	-	-	\$ 0	\$ 0	-	-
Solo Internet	Mega 600	\$ 33.990	-	-	-	Mega 600	\$ 33.990	\$ 0	-	-	\$ 0	\$ 0	-	-
Cable Internet	Doble Pack Vive	\$ 39.990	TV Hogar HD Digital	\$ 21.990	-\$ 1.530	Mega 200	\$ 20.990	-\$ 1.460	-	-	-	-\$ 2.990	86	70
Cable Internet	Doble Pack Vive Más	\$ 44.990	TV Hogar HD Digital	\$ 21.990	-\$ 1.370	Mega 500	\$ 25.990	-\$ 1.620	-	-	-	-\$ 2.990	86	70
Cable Internet	Doble Pack Vive Pro	\$ 52.990	TV Full HD Digital	\$ 23.990	-\$ 2.470	Mega 600	\$ 33.990	-\$ 3.930	-	-	-	-\$ 5.990	91	70
Cable Fono	TV Hogar HD Digital + Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 31.990	TV Hogar HD Digital	\$ 23.990	-\$ 4.395	-	-	\$ 0	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	-\$ 3.595	-\$ 7.990	86	70
Cable Fono	TV Full HD Digital + Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 38.990	TV Full HD Digital	\$ 23.990	-\$ 3.710	-	-	\$ 0	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	-\$ 1.280	-\$ 2.990	91	70
Fono Internet	Mega 200 + Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 32.990	-	-	-	Mega 200	\$ 20.990	-\$ 3.230	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	-\$ 2.760	-\$ 5.990	-	-
Fono Internet	Mega 500 + Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 38.990	-	-	-	Mega 500	\$ 25.990	-\$ 4.340	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	-\$ 2.880	-\$ 6.990	-	-
Fono Internet	Mega 600 + Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 41.990	-	-	-	Mega 600	\$ 33.990	-\$ 6.533	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	-\$ 3.457	-\$ 9.990	-	-
Triple	Triple Pack Vive	\$ 47.990	TV Hogar HD Digital	\$ 21.990	-\$ 4.700	Mega 200	\$ 20.990	-\$ 4.450	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	-\$ 3.820	-\$ 12.980	86	70
Triple	Triple Pack Vive Más	\$ 51.990	TV Hogar HD Digital	\$ 21.990	-\$ 4.660	Mega 500	\$ 25.990	-\$ 5.510	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	-\$ 3.810	-\$ 13.980	86	70
Triple	Triple Pack Vive Pro	\$ 59.990	TV Full HD Digital	\$ 23.990	-\$ 5.040	Mega 600	\$ 33.990	-\$ 7.300	Fono Ilimitado 600 Móvil	\$ 17.990	-\$ 3.780	-\$ 15.980	91	70


 Fuente: Página web Entel Chile (<https://bit.ly/3jlw9zU>). Recogido el 21/07/20


Gráfico N° 57: Muestra de la oferta comercial América Móvil Colombia

Claro Resumen de cotización

Telefonía	Internet	Televisión
<p>Telefonía</p> <ul style="list-style-type: none"> Llamadas locales : Llamadas locales ilimitadas móviles a Claro : 4 Elegidos ilimitados Larga distancia nacional e internacional : Plan 30 minutos <p>Precio Unitario</p> <ul style="list-style-type: none"> \$52.000 <p>Precio en combo</p> <ul style="list-style-type: none"> \$27.310 <p>Revista 15 Minutos</p> <ul style="list-style-type: none"> Suscripción a Revista 15 Minutos (Incluido) 	<p>Internet 200 Megas</p> <ul style="list-style-type: none"> de internet : Hasta 200 Megas bajada y hasta 10 Megas subida de red : wifi y cable Puntos cableados incluidos : 4 <p>Precio Unitario</p> <ul style="list-style-type: none"> \$196.000 <p>Precio en combo</p> <ul style="list-style-type: none"> \$166.287 <p>Claro Video</p> <ul style="list-style-type: none"> Acceso a Claro Video (Incluido) <p>Punto Cableado</p> <ul style="list-style-type: none"> Punto Cableado (Incluido) <p>Revista 15 Minutos</p> <ul style="list-style-type: none"> Suscripción a Revista 15 Minutos (Incluido) 	<p>TV Digital Plus</p> <ul style="list-style-type: none"> Canales estándar : 101 Canales HD : 62 Decodificadores : 2 HD <p>Precio Unitario</p> <ul style="list-style-type: none"> \$79.000 <p>Precio en combo</p> <ul style="list-style-type: none"> \$46.303 <p>Decodificador Estándar Adicional</p> <ul style="list-style-type: none"> \$5.000 <p>Claro Video</p> <ul style="list-style-type: none"> Acceso a Claro Video (Incluido) <p>Revista 15 Minutos</p> <ul style="list-style-type: none"> Suscripción a Revista 15 Minutos (Incluido)

Total

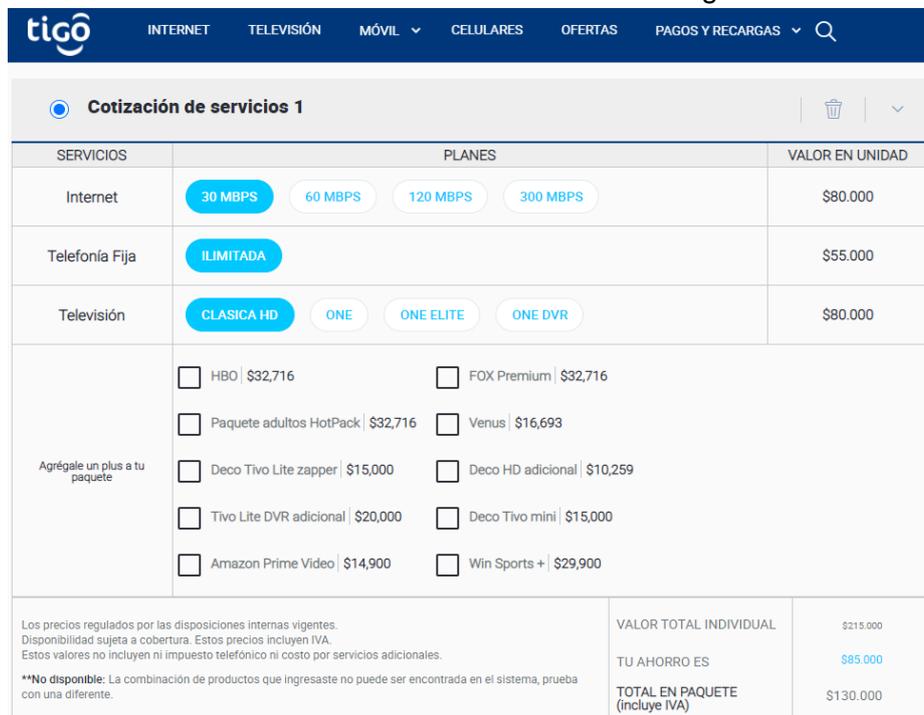
\$244.900 / Precio paquete

[Regresar](#)

[¡Lo quiero!](#)

Fuente: Página web América Móvil Colombia (<https://bit.ly/3jr8WMF>). Recogido el 21/07/20

Gráfico N° 58: Muestra de la oferta comercial Tigo Colombia



Internet | 30 MBPS | 60 MBPS | 120 MBPS | 300 MBPS | \$80.000

Telefonía Fija | ILIMITADA | \$55.000

Televisión | CLASICA HD | ONE | ONE ELITE | ONE DVR | \$80.000

Agrégalé un plus a tu paquete

<input type="checkbox"/> HBO \$32,716	<input type="checkbox"/> FOX Premium \$32,716
<input type="checkbox"/> Paquete adultos HotPack \$32,716	<input type="checkbox"/> Venus \$16,693
<input type="checkbox"/> Deco Tivo Lite zapper \$15,000	<input type="checkbox"/> Deco HD adicional \$10,259
<input type="checkbox"/> Tivo Lite DVR adicional \$20,000	<input type="checkbox"/> Deco Tivo mini \$15,000
<input type="checkbox"/> Amazon Prime Video \$14,900	<input type="checkbox"/> Win Sports + \$29,900

Los precios regulados por las disposiciones internas vigentes. Disponibilidad sujeta a cobertura. Estos precios incluyen IVA. Estos valores no incluyen ni impuesto telefónico ni costo por servicios adicionales.

****No disponible:** La combinación de productos que ingresaste no puede ser encontrada en el sistema, prueba con una diferente.

VALOR TOTAL INDIVIDUAL	\$215.000
TU AHORRO ES	\$85.000
TOTAL EN PAQUETE (incluye IVA)	\$130.000

Fuente: Página web América Móvil Colombia (ver <https://www.tigo.com.co/cotizador>) Recogido el 21/07/20

Adicionalmente, se observa que Telefónica del Perú ya está incluyendo parcialmente esta medida al incorporar la suma total de los servicios adquiridos de manera individual:



Gráfico N° 59: Muestra de la oferta comercial “Movistar Total” de Telefónica del Perú que incluye el importe por adquisición separada

Nuestros Planes

Elige el plan que más te guste y nosotros te llamamos



Fuente: Página web de la empresa (revisado el 26/08/2020) Elaboración: OSIPTEL

Por lo anterior, se recomienda que el OSIPTEL imponga la siguiente medida:

- **Medida 2:** Establecer que Telefónica del Perú debe publicar en su página web, las tarifas individuales para cada servicio que forma parte de sus paquetes comercializados, conjuntamente con las tarifas monoproducto, así como el descuento aplicado por empaquetamiento a fin de que los usuarios puedan identificar el valor de cada componente del servicio y, de esa forma, tomar mejores decisiones.

b. Obligaciones relacionadas a los aumentos tarifarios

En los últimos años, Telefónica del Perú ha realizado continuos incrementos tarifarios en diversos servicios de telecomunicaciones (Internet fijo, TV Paga y Telefonía Móvil) lo que ha generado malestar y una disminución en el bienestar de los usuarios, sobre todo en aquellos que no cuentan con opciones de cambio y/o que cuentan con algún equipo móvil adquirido en la modalidad de financiamiento.

Al respecto, mediante Oficio N° 040-2020-DP/AMASPPI, recibido el 17 de febrero de 2020, la Defensoría del Pueblo solicitó la modificación del artículo 11 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-

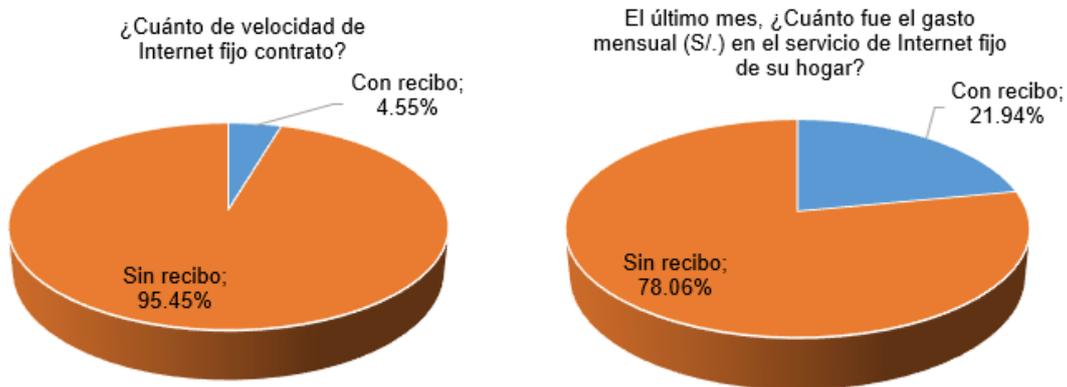


CD/OSIPTEL y modificatorias, con el objetivo de incrementar el plazo previo a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas, de la siguiente forma:

Disponer la modificación del primer párrafo del numeral (ii) del artículo 11 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSI PTEL y modificatorias, a fin de incrementar el plazo previo a la entrada en vigencia de la nueva tarifa a 60 días desde su inscripción en el SIRT ya 10 días, en el caso de aumentos vinculados a tarifas tope.

Con relación a lo anterior, uno de los principales medios mediante los cuales las empresas operadoras comunican un incremento tarifario es el recibo. De la ERESTEL, se conoce que el 87% de los hogares con Internet fijo no contaban con el recibo de su servicio a fin de responder preguntas relacionadas a las características básicas del mismo (por ejemplo, velocidad contratada y gasto en el servicio). Este dato nos da una idea sobre el nivel de acceso a información que tienen los hogares por medio de sus recibos ⁽⁹⁸⁾. Asimismo, existen múltiples usuarios que continuamente señalan, a través de redes sociales o medios de comunicación, que no se les entrega el recibo correspondiente con lo cual, no se les comunica de forma efectiva sobre el incremento tarifario.

Gráfico N° 60: Participación de los hogares que contaron con recibo en el servicio de Internet fijo



Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

En tal sentido, resulta relevante que los hogares cuenten con información oportuna sobre aumentos tarifarios. Una alternativa para cumplir tal fin sería ampliar el plazo de registro de la entrada en vigencia de aumentos tarifarios. La ampliación del plazo permitirá a los usuarios Telefónica del Perú contar con mayor tiempo para evaluar las

⁹⁸ En el servicio de TV Paga ocurre lo mismo, pues al momento de realizar la siguiente pregunta a los hogares “El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) en el servicio de televisión de paga de su hogar?”, el 86.13% respondió sin hacer uso de su recibo.



alternativas de sustitución dentro de la empresa, a través de una migración, o fuera de la misma, mediante una nueva contratación en otras empresas.

Por otro lado, los incrementos tarifarios realizados por Telefónica del Perú estuvieron acompañados de incrementos en la velocidad de descarga (en Mbps) para el 80.1% de abonados afectados, mientras que el 19.9% de abonados restante no vio incrementada la velocidad de su servicio de Internet fijo ⁽⁹⁹⁾.

Al respecto, la Comisión Federal de Comunicaciones de los Estados Unidos señaló, en su informe “*Measuring Broadband America Fixed Broadband Report*” del 2014, que a partir de 10 Mbps, los incrementos adicionales en la velocidad de descarga (en Mbps) no representan mejoras significativas para el usuario, si la latencia se mantiene constante (ver Anexo VII).

Respecto a esta afirmación, es necesario tener en cuenta que:

- Si bien las mejoras tecnológicas han llevado a que hoy en día se cuente con velocidades muy por encima de 10 Mbps, más del 80% de las conexiones en Perú cuentan con velocidades por debajo de 50 Mbps, a marzo de 2020.
- La llegada de nuevas tecnologías y el avance de la Economía digital hacen que se requieran mayores velocidades, por lo que este umbral de 10 Mbps puede haberse incrementado.

Pese a ello, el punto central es que debe tenerse siempre presente que un incremento de velocidades, a partir de una velocidad elevada de partida, será cada vez menos perceptible ⁽¹⁰⁰⁾ y generará un aumento mínimo en el bienestar de los usuarios. Con ello, un incremento tarifario acompañado de mayor velocidad para planes con velocidades muy altas tendría un impacto neto negativo.

En tal sentido, resulta relevante para el regulador conocer la información sobre potenciales incrementos tarifarios con la debida anticipación, a fin de prever acciones que reduzcan el eventual impacto negativo sobre el bienestar de los usuarios de estas decisiones comerciales que adoptan las empresas. Como se explicó anteriormente, los usuarios, por lo general, no revisan su recibo, por lo que pueden no tomar conocimiento

⁹⁹ Estos abonados cuentan principalmente con una conexión a Internet fijo mediante la tecnología ADSL.

¹⁰⁰ Como se señaló anteriormente, esta diferencia en la percepción dependerá del uso que se le dé al servicio de Internet fijo y la cantidad de personas que accedan al servicio del hogar a la vez. Por ejemplo, un usuario que únicamente acceda a correo electrónico y revise redes sociales probablemente no note la diferencia entre una velocidad de 10 Mbps y una velocidad de 30 Mbps; mientras que un usuario que juega en línea en UHD notará claramente la diferencia entre ambas velocidades.



del próximo incremento; asimismo, es posible que los usuarios que ya cuentan con altas velocidades no requieran los incrementos de velocidad que acompañan a ciertos incrementos tarifarios, por lo que la acción óptima para ellos sería migrar a un plan con la misma velocidad que se tenía anteriormente contratada pero con una menor renta.

Por otro lado, la digitalización de procesos debe permitir mecanismos más eficientes para la notificación de modificaciones tarifarias, lo cual puede ser factible mediante el uso de modalidades electrónicas (por ejemplo, correo electrónico). No obstante, a fin de no perjudicar a los abonados que no cuenten con estos medios, se puede optar como segunda opción por comunicaciones más tradicionales (por ejemplo, SMS).

Finalmente, los incrementos tarifarios gatillan un proceso de búsqueda de alternativas por parte de los usuarios que no se encuentran dispuestos a aceptar el incremento tarifario motivo por el cual, a la par de notificar los incrementos tarifarios la empresa debería brindar información sobre algunas alternativas con las que cuentan en el caso de que no deseen aceptar el incremento tarifario.

Por lo anterior, se recomienda que el OSIPTEL imponga las siguientes medidas:

- **Medida 3:** Establecer que Telefónica del Perú registre y notifique a los usuarios los aumentos en el valor nominal de la Tarifa Establecida del servicio de Internet fijo y/o servicios empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo, en un plazo mayor al establecido en el Reglamento General de Tarifas vigente ⁽¹⁰¹⁾, a fin de que los usuarios cuenten con mayor plazo para evaluar las diferentes opciones con las que cuentan y, en caso lo consideren adecuado, puedan solicitar la migración del plan o la baja del servicio.
- **Medida 4:** Establecer que, antes de efectuar un aumento tarifario, Telefónica del Perú debe informar al OSIPTEL el número de conexiones afectadas. Esta información deberá ser remitida al OSIPTEL antes de la notificación que la empresa realice a los abonados afectados (ver Medida 4).

Lo anterior le permitirá al OSIPTEL estimar el impacto de dicho incremento sobre los usuarios, informar y atender consultas realizadas por los usuarios y solicitar información adicional a la empresa de ser necesario, antes de que al aumento entre en vigencia.

¹⁰¹ Artículo N° 11 del citado reglamento.



c. Análisis Costo – Beneficio de las medidas a corto plazo

El análisis de costo – beneficio consideró una tasa de descuento social anual a precios nominales de 9.9% basada en los parámetros de evaluación social establecidos por el Ministerio de Economía y Finanzas ⁽¹⁰²⁾ para proyectos según la siguiente formula:

- $i_{real} = i_{nominal} - \text{inflación}_{2019}$
- $8\% = i_{nominal} - 1.9\%$ ⁽¹⁰³⁾
- $i_{nominal} = 9.9\%$

Ingresos ⁽¹⁰⁴⁾

- Se utilizó, como ingresos, los ahorros que se espera obtengan los usuarios en el tiempo de realizar los procesos evaluados, para ello se utilizó el valor social del tiempo promedio (S/. 7.17) estimado por el Ministerio de Economía y Finanzas para Lima mediante el uso de medios de transporte privado y público ⁽¹⁰⁵⁾
- Se utilizó un horizonte de cinco (5) años para proyectar los beneficios de la sociedad.
- Se asume que los reclamos y quejas de los abonados representaron un valor superior en 34.1% ⁽¹⁰⁶⁾ debido a que algunos de estos no los realizan.
- Se incluyó un ahorro de S/ 10 por cada migración, baja o suspensión.
- Se asume que los reclamos y quejas asociados a bajas no atendidas, suspensiones, migraciones no efectuadas y/o efectuadas erróneamente, activaciones no realizadas, plazos de contestación incumplidos y al cargo proporcional representaron el 6.8% del total presentado por Telefónica del Perú ⁽¹⁰⁷⁾ a marzo de 2020.
- El ingreso estimado a valor presente fue de aproximadamente S/. 10.8 millones.

¹⁰² Información disponible en <https://bit.ly/2CXtZWm>. Ver Anexo N° 11.

¹⁰³ Información disponible en <https://bit.ly/3ibqSK2>

¹⁰⁴ Información disponible en <https://bit.ly/2CXtZWm>. Ver Anexo N° 11.

¹⁰⁵ Información disponible en <https://bit.ly/2CXtZWm>. Ver Anexo N° 11.

¹⁰⁶ Se asume la misma tasa que para las denuncias de hechos delictivos no realizadas por ser consideradas como una pérdida de tiempo.

¹⁰⁷ Tasa porcentual estimada en base a la data de “Expedientes resueltos por materia y servicio” disponible en el portal web Punku del OSIPTEL.



Costos ⁽¹⁰⁸⁾

- Se utilizó la información de Contabilidad Separada remitida por Telefónica del Perú para el período 2018. En particular, la información de gastos de personal, generales y administrativos asociados al servicio de Internet fijo para la instalación y provisión del servicio.
- Se utilizó un horizonte de dos (2) meses para proyectar los costos en que se incurrirá para implementar las medidas, según lo señalado por Telefónica del Perú en sus comentarios.
- Se asumió una tasa de 10% de los gastos personales, generales y administrativos por mes asociados al servicio de Internet fijo para el desarrollo de las implementaciones y un incremento de 10% en estos costos para el cumplimiento de las obligaciones.
- El costo estimado a valor presente fue de aproximadamente S/. 1.1 millones.

El resultado anterior refleja que la propuesta diseñada por el regulador permite obtener un beneficio para la sociedad estimado en 9.7 millones reflejado en el ahorro en costos de tiempo para realizar los procesos de baja, migración o suspensión.

2. Medidas a implementar a mediano plazo

Este tipo de medidas requiere de un mayor análisis de forma previa a su implementación, lo cual amerita la elaboración de estudios técnicos a fin de verificar su viabilidad. A continuación, se describen un conjunto de medidas cuyo objetivo es reducir los costos de transacción y promover el incremento en la cobertura del servicio.

Cabe señalar que el informe N° 048-GPRC/2020 que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 059-2020-CD/OSIPTEL estableció originalmente doce (12) medidas a evaluar en el mediano plazo las cuales, se han reagrupado en nueve (9), debido a que algunas medidas formarán parte de la evaluación de otras.

2.1 Medidas enfocadas en reducir Costos de Transacción**a. Facturación efectiva y saldos a favor en el servicio de Internet fijo**

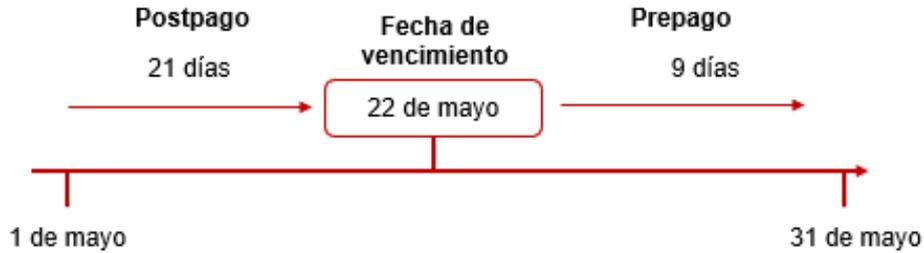
La facturación del servicio de Internet fijo y/o Servicios Empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo, así como otros servicios de redes fijas, presenta un esquema

¹⁰⁸ Información disponible en <https://bit.ly/2CXtZWm>. Ver Anexo N° 11.



híbrido por el cual, el abonado del servicio paga una parte de su servicio luego de haber recibido el servicio (Postpago) y la otra parte antes de recibir el servicio (Prepago) (ver Gráfico N° 61).

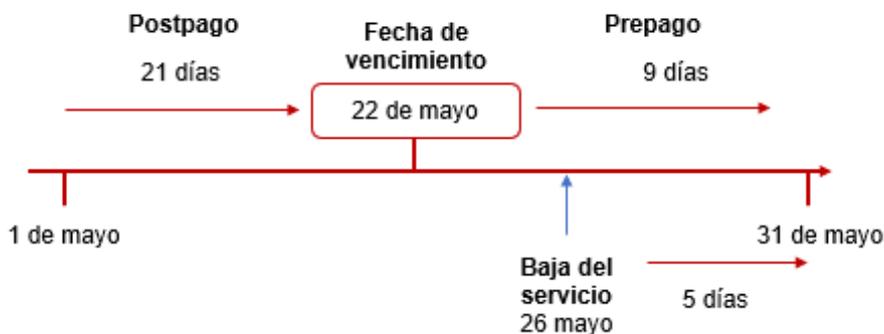
Gráfico N° 61: Ejemplo de un ciclo de facturación de Internet fijo ⁽¹⁰⁹⁾
(Ciclo de Facturación 01)



Elaboración: Página web de Telefónica del Perú

En este esquema, los abonados que se dan de baja luego de la fecha de vencimiento del servicio y antes del inicio de un nuevo ciclo de facturación, cuentan con un saldo a su favor producto del prepago por el servicio (ver Gráfico N° 62) y por el cual se debe iniciar un trámite con la empresa operadora para la devolución del monto, el mismo que se debe realizar en el mismo centro de atención de la empresa saliente. Si consideramos el ejemplo planteado en el siguiente gráfico y el plan más económico de mercado de Telefónica del Perú al 4 de mayo de 2020 (Internet fijo de 15 Mbps a S/. 65.9) este monto corresponde a S/ 10.6 ⁽¹¹⁰⁾.

Gráfico N° 62: Ejemplo de baja que genera saldo a favor del abonado
(Telefónica del Perú)



Fuente: Página web de Telefónica del Perú

Elaboración: OSIPTEL

¹⁰⁹ Mayor información véase <https://bit.ly/2WxjclJ>

¹¹⁰ El plan de Internet fijo de 15 Mbps cuenta con una tarifa mensual de S/ 65.9 lo cual equivale a una tarifa diaria de S/ 2.1



Es posible que el saldo que resulta a favor del abonado sea inferior al costo de solicitar la devolución del mismo pues los costos de transacción asociados (tiempo, transporte, entre otros) resulten inferiores al monto a ser recuperado ($CT_{\text{trámite}} > \text{Beneficio}_{\text{trámite}}$); también puede ser que el abonado desconozca que cuenta con un saldo a favor.

Por lo anterior, se recomienda que el OSIPTEL imponga la siguiente medida:

- **Medida 5:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar mecanismos que permitan asegurar la devolución de los montos facturados prepagados por los abonados de tal forma que se reduzcan los costos asociados a esta solicitud.

Una alternativa potencial sería la emisión de las notas de crédito a los abonados que tengan saldos a su favor, como consecuencia de haber pagado por adelantado un servicio y posteriormente haberse dado de baja, a fin de que estos tengan conocimiento del saldo a favor. Esta nota de crédito podrá ser usada por el abonado como parte de pago del servicio de telecomunicaciones provisto en otra empresa de telecomunicaciones, donde esta última empresa será la encargada de cobrar la nota de crédito a Telefónica del Perú.

b. Facilitar el proceso de contratación y/o cambio de operador

El acceso al servicio de Internet fijo requiere de la instalación y/o activación del servicio para lo cual, las empresas operadoras solicitan la presencia física del abonado contratante al momento de realizar esta actividad en el domicilio solicitado. Lo anterior involucra una coordinación entre ambas partes, lo que puede generar demoras en la instalación debido a que los abonados (por temas laborales, sociales u otros) podrían no encontrarse disponibles en los horarios y/o fechas requeridas por el personal de la empresa encargado de realizar la instalación del servicio. Aquí es importante resaltar que es práctica habitual que las citas para visita del personal técnico se otorguen con rangos de hasta 12 horas en el día acordado ⁽¹¹¹⁾. Lo anterior genera un efecto disuasivo para contratar el servicio con un nuevo proveedor.

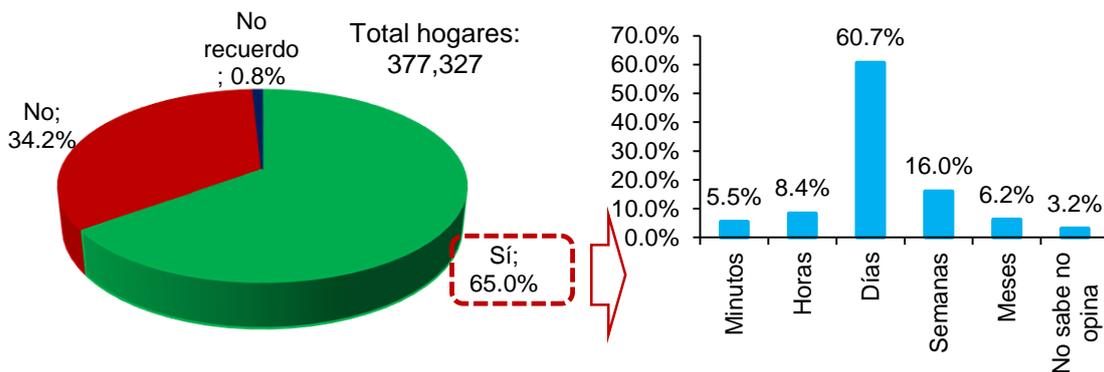
Al respecto, los hogares que experimentaron retrasos en el servicio técnico de la empresa representaron el 65% del total de hogares que había solicitado dicho servicio (ver Gráfico N° 63), según la ERESTEL, lo cual reflejó un alto grado de incertidumbre

¹¹¹ Por ejemplo, el personal técnico podría agendar la instalación del servicio en la ubicación señalada por el usuario entre las 8am y 8pm.



con relación a la fecha exacta en la cual se podrá realizar el servicio técnico solicitado. La duración del retraso fue principalmente de días (60.7%) ⁽¹¹²⁾, seguido de períodos más prolongados correspondientes a semanas (16%).

Gráfico N° 63: Distribución de los hogares que en el último año han experimentado retrasos en la instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de Internet fijo debido a que el personal de la empresa operadora no se presentó en la fecha programada



Fuente: ERESTEL 2018 Elaboración: OSIPTEL

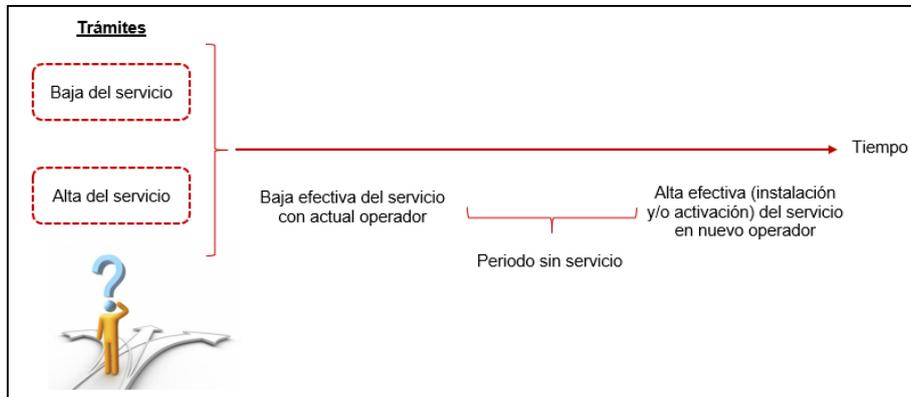
Por otro lado, el proceso de cambio de proveedor del servicio de Internet fijo resulta ser complejo y tedioso para el abonado debido a que este debe realizar, principalmente, dos procesos ante dos empresas operadoras diferentes, así como asegurar la devolución de equipos entregados en calidad de comodato. El primero corresponde a la “baja del servicio” mediante el cual, el abonado solicita a su actual empresa operadora dar por terminado su contrato y el segundo corresponde a la “alta del servicio” mediante el cual, contrata la prestación del servicio con una nueva empresa operadora.

Dado que el proceso de alta y baja entre empresas distintas es independiente, a diferencia de lo que sucede en el mercado móvil mediante la portabilidad, el abonado puede encontrarse en un período en el cual no cuenta con el servicio, debido a la demora en la instalación; incluso puede darse el escenario extremo en que el usuario se quede sin servicio debido a que, luego de darse de baja, la nueva empresa con la cual contrató identifica, al momento de intentar realizar la instalación, que no cuenta con “facilidades técnicas” para brindar el servicio.



¹¹² En este lapso de tiempo, el 80.4% de las demoras fueron de hasta 5 días.

Gráfico N° 64: Principales trámites asociados al cambio de empresa operadora



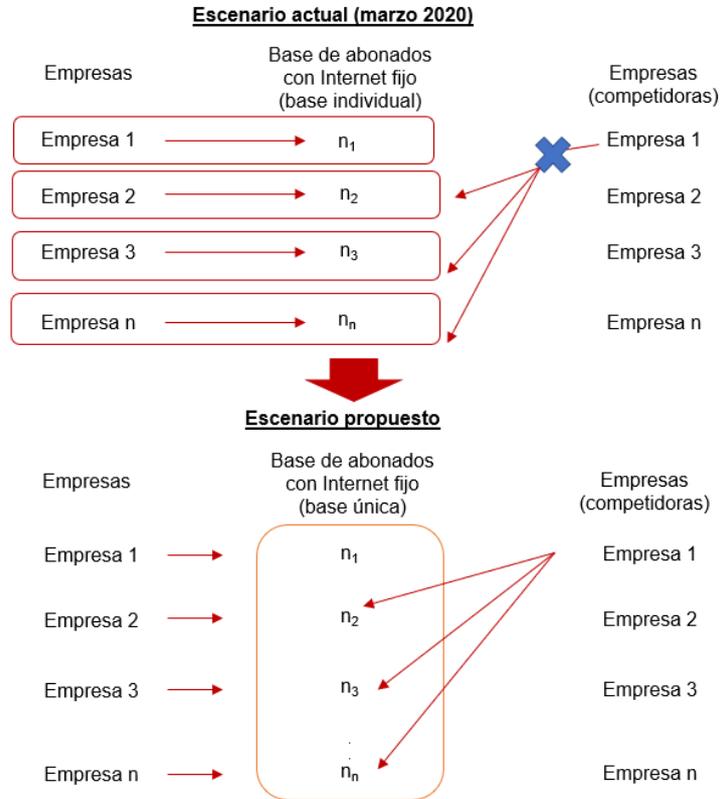
Elaboración: OSIPTTEL

A fin de poder enlazar ambos procesos y unificarlos en uno solo, tal que se reduzcan los costos de contratación, se recomienda evaluar la implementación de un esquema con características parecidas al existente en portabilidad para el servicio móvil donde el usuario sólo realiza el proceso de alta y la empresa receptora se encarga del proceso de baja. En este esquema planteado, la variable “código de usuario” haría las veces de “número telefónico”, lo cual permitiría integrar las bases de datos de los usuarios en una sola base, lo que permitiría un proceso de portabilidad sobre la base del “código de usuario”; y, a su vez, reduciría los costos de contratación.

Asimismo, la unificación de esta base de datos permitiría incrementar la intensidad competitiva en el mercado de acceso a Internet fijo a través de las ofertas que lanzarían las empresas operadoras para captar nuevos y potenciales usuarios (ver Gráfico N° 65). Cabe señalar que el servicio de telefonía móvil incrementó en gran medida su intensidad competitiva a medida que el proceso de portabilidad se desarrolló y se redujeron los plazos involucrados.



Gráfico N° 65: Propuesta de unificación de bases de datos de las empresas operadoras



Elaboración: OSIPTEL

Adicionalmente, lo anterior permitiría reducir la informalidad en el mercado de telecomunicaciones dado que sólo las empresas que cumplan las obligaciones establecidas, así como las obligaciones relacionadas a la seguridad de la información podrán acceder al proceso señalado.

Cabe señalar que si bien este esquema podría incrementar la competencia a través de portaciones entre un mismo conjunto de servicios (por ejemplo, de monoproducto a monoproducto, de contratación de tres servicios a contratación de tres servicios, entre otros), para el caso de portaciones de diferentes conjuntos de servicio (por ejemplo, de una contratación de tres servicios a una contratación de dos servicios), se tendría que evaluar su efecto sobre el mercado, debido a que podría incrementar el gasto del usuario (un usuario que tiene un trío y desea cambiar únicamente un servicio, tendría que desempaquetar los servicios restantes y contratarlos en la modalidad monoproducto).

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:



- **Medida 6:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de determinar la viabilidad de implementar un esquema similar al de portabilidad móvil para la contratación del servicio de Internet fijo y/o servicios empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo como parte de su conformación.

c. Información desagregada sobre migraciones y/o bajas fallidas

Una de las barreras de salida que enfrentan los usuarios del servicio se encuentra relacionada con la información que le brinda la propia empresa operadora una vez contratado el servicio de Internet fijo. Esta información puede no ser clara y generar confusión en los usuarios (reclamos en redes sociales, reclamos ante la empresa, el OSIPTEL, entre otros) al punto de no permitir la migración y/o baja, lo que afecta la libertad de elección del usuario.

En tal sentido, resulta relevante que se evalúen las condiciones a través de las cuales Telefónica del Perú podría rechazar pedidos de migraciones y/o baja del servicio a fin de determinar si estos se encuentran justificados adecuadamente.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 7:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar los procesos de migración y/o baja que pueden verse afectados por las barreras artificiales que las empresas implementen y que limiten el uso de estos mecanismos por parte de los abonados, lo que reduciría la dinámica de mercado.

Medidas enfocadas en promover la cobertura

a. Revisar la “Oferta Básica de Compartición de Infraestructura”

La compartición de infraestructura forma parte de las obligaciones impuestas a las empresas que catalogadas como Proveedores Importantes según lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 023-2009-CD/OSIPTEL ⁽¹¹³⁾ denominada “Metodología y Procedimiento para determinar Proveedores Importantes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones sujetos a obligaciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1019”. El cumplimiento de esta obligación se da a través de la “Oferta Básica de Compartición de Infraestructura”.

A nivel internacional, las empresas de TV Paga que inicialmente se encargaban de brindar únicamente servicios de acceso a contenidos audiovisuales a través de sus

¹¹³ Resolución Publicada en Separata Especial El Peruano el: 18 de junio de 2009.

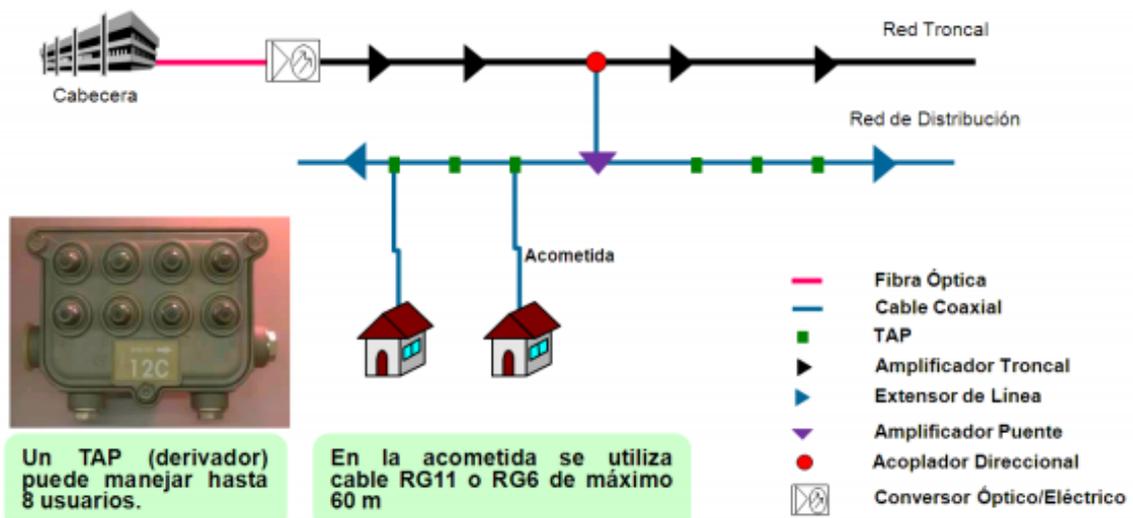


parrillas de canales, incursionaron en la comercialización del servicio de acceso a Internet fijo. No obstante, en Perú, las empresas que ofrecen TV Paga y han empezado a comercializar el servicio de Internet fijo cuentan con una limitada cobertura geográfica, motivo por el cual no han logrado generar un incremento en la intensidad competitiva.

Las empresas de TV Paga requieren una escala mínima para poder operar, la cual se puede lograr a través de la expansión de su red. El elemento necesario para poder ampliar la cobertura del servicio es el cableado (o red de distribución), el cual puede ser desplegado a través de dos modalidades principalmente:

- i) Despliegue de cableado vía aérea a través de postes propios y/o postes alquilados.
- ii) Despliegue de cableado vía subterránea (a través de ductos).

Gráfico N° 66: Arquitectura de referencia (tecnología HFC)



Fuente y Elaboración: OSIPTEL (<https://bit.ly/2UiGlcA>)

En Perú, el despliegue de la red de distribución a través de la primera modalidad resulta ser el más económico y rápido en términos de tiempo necesario para habilitar el servicio, mientras que la segunda modalidad resulta ser costosa y necesita un largo tiempo para su desarrollo puesto que involucra el desarrollo de obras civiles (romper veredas y/o pistas para cavar zanjas, tender la red y volver a cerrar las zanjas abiertas). En particular, las empresas que inician operaciones optan por la primera opción dado que les permite incrementar cobertura de forma rápida y ahorrar costos en despliegue. Posteriormente y luego de afianzar su operación, las empresas pasan a la segunda modalidad (más lenta y costosa).



No obstante, la primera modalidad ha generado un efecto negativo sobre el ornato de la ciudad y un problema de seguridad producto de la saturación de los postes (ver Gráfico N° 67) mientras que la segunda no presenta estos efectos al ser subterránea (ver Gráfico N° 68). En virtud de esto, las municipalidades han establecido diversas medidas legales (ordenanzas) que solicitan mayores estudios para desplegar infraestructura, prohíben la instalación de nuevo cableado aéreo u obligan a las empresas operadoras a reubicar los cables instalados por ductos subterráneos. Esto último se señaló en el Plan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú⁽¹¹⁴⁾, y generó un aumento en los costos (en términos monetarios y/o en términos de tiempo) para el incremento de la cobertura de las empresas de telecomunicaciones y para la provisión del servicio de Internet fijo.



¹¹⁴ Ver Anexo N° 6 del Plan de Banda Ancha. Mayor información véase <http://bit.ly/32Wm9oZ>

Gráfico N° 67: Efectos negativos del cableado aéreo



Fuente: Peru21 (nota de prensa del 06/09/2018 - <http://bit.ly/2Tsq3mq>)



Gráfico N° 68: Impacto visual de las modalidades de cableado



Fuente: Posta (nota de prensa del 14/07/2017 - <http://bit.ly/2wwq7sm>)

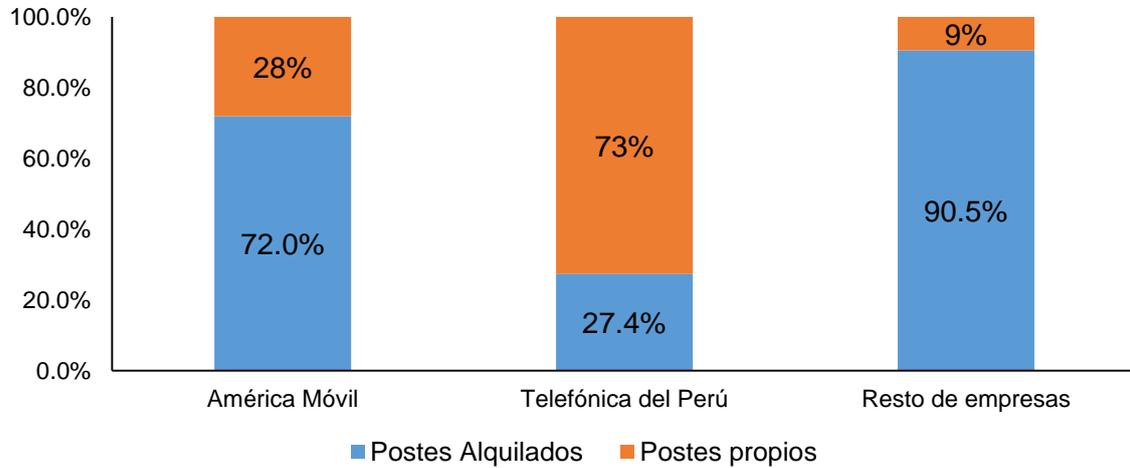
En ese contexto, las empresas que pueden desplegar infraestructura propia de telecomunicaciones como pueden ser los postes, son limitadas producto de la existencia de barreras legales (ordenanzas, requisitos municipales, costos de despliegue, costos de mantenimiento entre otros). Por ello, ciertos operadores pueden requerir acceso a la infraestructura ya existente (compartición de infraestructura).

Asimismo, económicamente resulta ineficiente para el mercado que existan infraestructuras duplicadas como ocurriría en caso cada empresa operadora contara con su propia red de postes. En tal sentido, la compartición de infraestructura resulta relevante para el desarrollo de las telecomunicaciones por parte de las empresas.

A marzo de 2020, Telefónica del Perú cuenta, principalmente, con infraestructura propia para proveer el servicio de TV Paga, la cual puede ser utilizada para la provisión del servicio de Internet fijo, mientras que el resto de empresas cable-operadoras utilizan principalmente infraestructura alquilada (o compartida) para proveer su servicio (ver Gráfico N° 69).



Gráfico N° 69: Distribución de la infraestructura utilizada para proveer el servicio de TV Paga a marzo de 2020

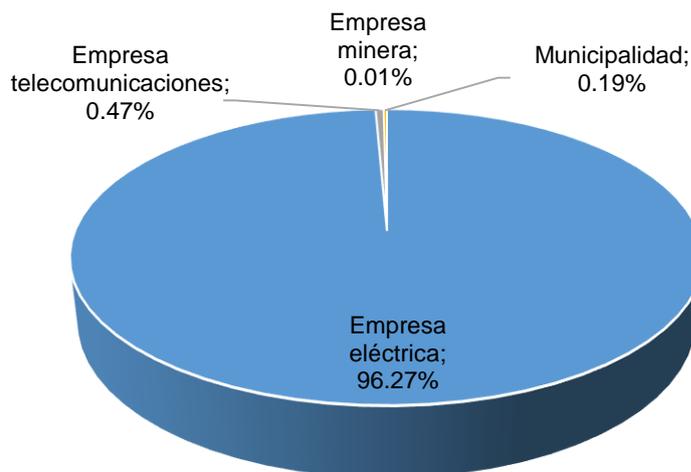


Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Respecto de la infraestructura alquilada, las empresas de TV Paga utilizan, principalmente, la infraestructura perteneciente a empresas del sector eléctrico producto del mayor alcance de estas en cuanto a cobertura del servicio y en menor medida la infraestructura de las empresas de telecomunicaciones, donde la principal proveedora es Telefónica del Perú, (ver Gráfico N° 70), lo cual, les permite un mayor despliegue del servicio de TV Paga con menores costos y en menor tiempo.

Gráfico N° 70: Distribución de la infraestructura utilizada para proveer el servicio de TV Paga a marzo de 2020



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

En este contexto, las tarifas para el alquiler de la infraestructura necesaria para desplegar servicios de telecomunicaciones resultan relevantes dado que estas pueden



limitar el incremento en la cobertura del servicio de otras empresas, lo cual a su vez frena la competencia que se puede generar en el mercado de Internet fijo a través de las empresas de TV Paga.

A junio de 2020, las empresas de TV Paga que requieren acceder al uso de postes cuentan con los siguientes escenarios, en caso no lleguen a un acuerdo mediante la negociación privada:

- Relación empresa de telecomunicaciones - empresa eléctrica (telco-eléctrica), las tarifas se determinan mediante negociación privada o vía mandato de compartición a través de la metodología definida en la “Ley de Banda Ancha”. Al respecto, se ha observado que a través de los mandatos de compartición por acceso a postes puede alcanzar un valor mínimo de hasta S/ 0.21 (S/ sin IGv) en algunos escenarios.

Cuadro N° 37: Muestra de mandatos y condiciones económicas para el uso de infraestructura de soporte eléctrico referido a postes (en US\$ sin IGv)

Resolución	Informe de sustento	Empresas comprendidas en el mandato	Tarifa mínima por poste	Tarifa máxima por poste
N° 137-2019-CD/OSIPTEL	N° 00128-GPRC/2019	América Móvil - ENEL	S/ 0.94	S/ 2.62
N° 099-2019-CD/OSIPTEL	N° 00089-GPRC/2019	Gilat Networks - ADINELSA	S/ 0.35	S/ 6.63
N° 065-2019-CD/OSIPTEL	N° 00049-GPRC/2019	Gilat Networks - Empresa municipal de servicios eléctricos UTCUBAMBA	S/ 1.43	S/ 1.47
N° 046-2019-CD/OSIPTEL	N° 00031-GPRC/2019	Gilat Networks - ELECTRO ORIENTE	S/ 0.21	S/ 6.52
N° 038-2019-CD/OSIPTEL	N° 00027-GPRC/2019	Gilat Networks - HIDRANDINA	S/ 0.21	S/ 2.30
N° 031-2019-CD/OSIPTEL	N° 00025-GPRC/2019	Gilat Networks - SHOUGANG	S/ 1.81	S/ 6.52
N° 014-2019-CD/OSIPTEL	N° 00011-GPRC/2019	Gilat Networks - SEAL	S/ 3.45	S/ 10.26
N° 010-2019-CD/OSIPTEL	N° 00010-GPRC/2019	Cable Fast - Electrosur	S/ 0.14	S/ 1.40

Fuente: Diversos mandatos

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Las contraprestaciones mensuales son calculadas en dólares americanos en cada mandato. La información presentada consideró un tipo de cambio de S/ 3.488 vigente al 25/03/2020 recogido de OANDA (<https://bit.ly/2UiY353>).

- Relación empresa de telecomunicaciones - empresa de telecomunicaciones (telco-telco), Telefónica del Perú es el principal proveedor de infraestructura, la cual se encuentra regulada a través de la “Oferta Básica de Compartición de Infraestructura” (ver Cuadro N° 38), aprobada por el OSIPTEL, y presentan



tarifas por acceso a postes que puede alcanzar un valor mínimo de hasta S/ 3.75 (S/ sin IGV) en algunos escenarios, las cuales se mantienen vigentes desde el 2016 ⁽¹¹⁵⁾.

Cuadro N° 38: Condiciones económicas para los puntos de apoyo en postes

Categoría	Renta mensual (S/. sin IGV)	Pago único (S/. sin IGV)
Lima – Postes Concreto	S/. 3.75	S/. 8.45
Lima - Postes Fibra de vidrio	S/. 6.88	S/. 8.45
Provincias – Postes Concreto	S/. 3.75	S/. 13.31
Provincias – Postes Fibra de vidrio	S/. 6.88	S/. 13.31

Fuente: Oferta Básica de Compartición de Infraestructura (aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 039-2016-GG/OSIPTEL (ver <https://bit.ly/2zzZVi2>).

Las diferencias observadas por acceso a una misma infraestructura (postes) son consecuencia de las metodologías aplicadas¹¹⁶. Así la tarifa de la primera relación (telco-eléctrica) considera una metodología de retribución basada en el costo incremental, mientras que la segunda relación (telco-telco) considera una retribución basada en el costo medio.

Cabe señalar que la OBC aprobada para Telefónica del Perú no establece esquemas de descuentos de manera explícita ni limita el establecimiento de esquemas de descuentos que puedan ser libremente acordados por ambas empresas como parte del proceso de negociación de un contrato de compartición de infraestructura.

En consecuencia, el hecho de que un Contrato de Arrendamiento no considere ningún esquema de descuento no limita que en algún momento las partes puedan negociar y, de ser el caso, incorporar algún esquema de descuento en su relación de compartición, en línea con lo señalado por la OBC.

Lo anterior se refleja en los Informes N° 00179-GPRC/2018 (Telefónica del Perú y Multimedia Alfa S.A.C.) y N° 00240-GPRC/2018 (Telefónica del Perú y Antenas Cable Visión Satélite S.A.) elaborados por el OSIPTEL, mediante los cuales se observó que las empresas habrían negociado condiciones económicas que reflejan la existencia de

¹¹⁵ Telefónica del Perú fue declarada Proveedor Importante en el 2015 y luego de dos revisiones mantiene la condición de proveedor importante por lo cual se encuentra obligado a presentar una Oferta Básica de Compartición de infraestructura.

¹¹⁶ La tarifa mínima establecida mediante la OBC (S/ 3.75) representa un 1,685.7% más que la mínima tarifa mínima establecida (S/ 0.21) en los mandatos, mientras que la tarifa máxima establecida en la OBC (S/ 13.31) representa un 29.9% más que la máxima tarifa establecida en los mandatos (S/ 10.26).



un esquema de descuentos por volumen en el arrendamiento de puntos de apoyo como se señala en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 39: Condiciones económicas para los puntos de apoyo en postes incluyendo descuento por volumen de tiempo contratado

Cantidad de puntos de apoyo en postes arrendados según lo señalado en la Orden de Servicio	Renta mensual por punto de apoyo en poste de concreto (Expresado en soles, sin incluir IGV)		
	Plazo de arrendamiento señalado en la Orden de Servicio		
	Rango A (1 año a menos de 4 años)	Rango B (4 años a menos de 10 años)	Rango C (10 años a más)
0 a 1,000	S/ 3.75 (*)	S/ 2.82	S/ 1.92
1,001 a 3,000	S/ 3.30	S/ 2.47	S/ 1.69
3,001 a 5,000	S/ 3.09	S/ 2.32	S/ 1.60
5,001 a 10,000	S/ 2.90	S/ 2.17	S/ 1.50
10,001 a 50,000	S/ 2.72	S/ 2.05	S/ 1.40
50,001 a 100,000	S/ 2.50	S/ 1.87	S/ 1.30
Más de 100,000	S/ 2.32	S/ 1.75	S/ 1.19

Fuente: Informe N° 00179-GPRC/2018 (ver <https://bit.ly/2yWLYL5>) e Informe N° 00204-GPRC/2018 (ver <https://bit.ly/2Z5i8ii>).

(*) Valor de la renta mensual establecido en las condiciones económicas para el arrendamiento de puntos de apoyo en postes, establecido en el numeral 4.5.2 de la OBC de Telefónica del Perú, sin considerar esquema de descuentos actualmente vigente en otros contratos de arrendamiento.

Al respecto, la tarifa más económica (S/ 1.92) puede llegar a ser inferior en 48.8% respecto de la tarifa fijada a través de la OBC en el rango más bajo (0 a 1,000 puntos de apoyo); sin embargo, esta tarifa aún representa un valor muy por encima de la tarifa fijada en las relaciones telco-eléctricas.

Como se señaló anteriormente, el 72.9% de los contratos de la OBC (35 de 48 contratos) corresponden a contratos por arrendamientos de puntos de apoyo, donde el ■% de estos son entre Telefónica Multimedia y Telefónica del Perú y el ■% restante es entre "Otras empresas" y Telefónica del Perú.

Cuadro N° 40: Condiciones económicas para los puntos de apoyo en postes incluyendo descuento por volumen de tiempo contratado

CONFIDENCIAL

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Lo anterior refleja que menos de la cuarta parte de los puntos de apoyo arrendados en postes corresponden a otras empresas lo cual, según lo señalado por algunas empresas, se debería a las tarifas del servicio de arrendamiento de puntos de apoyo, al



desconocimiento de la existencia de la OBC y/o al desconocimiento de la ubicación de la infraestructura de postes disponibles para contratar.

Finalmente, las tarifas de la OBC fueron aprobadas en el 2016 mediante el uso, en algunos casos, de datos disponibles para el año 2012 (ver “Maqueta final OBC” adjunta a la RCD 039-2016). En tal sentido, resulta razonable considerar que dichos valores pueden haberse modificado producto de la mejora tecnológica lo cual podría impactar en la reducción de las condiciones económicas establecidas.

Por lo anterior, se recomienda las siguientes medidas:

- **Medida 8:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar las condiciones económicas relacionadas a la “Oferta Básica de Compartición de Infraestructura” aplicable a las empresas catalogadas como Proveedores Importantes en el mercado N° 35.

b. Implementación de un “Test de replicabilidad” de la oferta mayorista

El Documento Marco señaló que una de las obligaciones de las empresas catalogadas como Proveedores Importantes es otorgar la reventa mayorista de su tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones a cualquier proveedor que se lo solicite. Esta se debe realizar en condiciones no discriminatorias, que no impliquen prácticas anticompetitivas como el estrechamiento de márgenes, y de acuerdo a precios razonables, sujetándose a lo establecido por el Decreto Supremo N° 002-2009- MTC (que modifica el Artículo 6° de los Lineamientos de Política aprobados por Decreto Supremo N° 003-2007-MTC y el Artículo 138° del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC).

Al respecto, el “Test de replicabilidad” es una metodología aplicada por diversos reguladores, la cual permite determinar si las tarifas de los insumos ofrecidos por la empresa sujeta a dicho test permiten replicar su oferta minorista por parte de empresas operadoras que hayan contratado dichos insumos en el mercado mayorista.

- En España, la CNMC ha establecido un conjunto de servicios denominados “Productos emblemáticos” ⁽¹¹⁷⁾ sobre los cuales se aplica el “Test de replicabilidad” a fin de determinar si las tarifas propuestas por el agente con Poder de Mercado permiten la replicabilidad de su oferta minorista.

¹¹⁷ El conjunto de productos emblemáticos agrupa a más del 80% de la planta de Telefónica en el servicio evaluado.



- En México, el IFETEL aplica un “Test de replicabilidad económica” con el cual busca que las condiciones tarifarias de los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes que acceden les permita equiparar las tarifas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, mediante el uso de los servicios mayoristas regulados, en combinación con los costos minoristas y de red de un operador eficiente.

Al respecto, el Organismo de Reguladores Europeos para las Comunicaciones Electrónicas (BEREC) publicó una guía para la aplicabilidad de un test de replicabilidad económica denominado “*BEREC Guidance on the regulatory accounting approach to the economic replicability test (i.e. ex-ante/sector specific margin squeeze tests)*”⁽¹¹⁸⁾, el cual refleja la necesidad de estimar componentes asociados a costos a fin de determinar parámetros de eficiencia.

La aplicación de un test de este tipo resulta compleja debido a que requiere de información sobre costos, análisis de rentabilidad, tratamiento de ofertas empaquetadas, estimación de modelos de empresa eficiente, análisis de convergencia entre otros factores que limitan su implementación.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 9:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar la necesidad de implementar un test de replicabilidad para la oferta de reventa mayorista de los servicios en los cuales se haya declarado la existencia de Proveedores Importantes.

c. Requerimientos de información sobre “Facilidades técnicas”

El acceso al servicio de Internet fijo se encuentra sujeto a la cobertura del servicio y a la existencia de facilidades técnicas (América Móvil) o disponibilidad de la red (Telefónica del Perú) como ya se describió en las secciones anteriores. Esto debido a que las empresas que brindan este servicio pueden contar con cobertura en determinadas zonas geográficas, pero no cuentan con facilidades técnicas o disponibilidad de la red para la instalación y alta de la conexión, lo cual limita la competencia que se puede generar; es por ello que existen zonas en las que solo un operador brinda el servicio de forma efectiva. Mientras existan más lugares donde esto suceda, este único operador, que por lo general es Telefónica del Perú, tendría capacidad para incrementar tarifas sin

¹¹⁸ Mayor información véase <https://bit.ly/2ymqiHB>



considerar a sus potenciales competidores. En tal sentido, resulta relevante conocer a mayor profundidad y dimensionar este problema, a fin de determinar las medidas correspondientes a aplicar.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 10:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar la problemática de las “facilidades técnicas” a fin de diagnosticar potenciales mejoras que puedan realizarse para minimizar la cantidad de instalaciones fallidas a causa de que no existan facilidades técnicas.

d. Revisar el procedimiento de Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados 22, 23 y 24

La provisión del servicio de acceso a Internet requiere el disponer de una infraestructura con capacidad para transportar las señales y el acceso a la salida internacional de esta señal. Luego, los mercados de Alquiler de Circuitos resultan relevantes para que las empresas prestadoras del servicio de Internet puedan generar una mayor presión competitiva en el mercado minorista. En tal sentido, una de las formas de generar competencia en el mercado de Internet fijo es asegurar que existan condiciones de competencia en los mercados relacionados de arrendamiento de circuitos.

Respecto del transporte de señales, la Resolución de Consejo Directivo N° 089-2018-CD/OSIPTEL ⁽¹¹⁹⁾ determinó la no existencia de Proveedores Importantes en los mercados de Arrendamiento de Circuitos Locales (Mercado N° 22) y Arrendamiento de Circuitos de Larga Distancia Nacional (Mercado N° 23), mientras que para el mercado Arrendamiento de Circuitos de Larga Distancia Internacional (Mercado N° 24) no se procedió a realizar el análisis de Proveedores Importantes. El Informe N° 083-GPRC/2018 que sustenta la citada resolución justificó sus conclusiones, en parte, al desarrollo y efecto de la Red Dorsal de Fibra Óptica (en adelante, RDFO) sobre el incremento de la competencia, como se aprecia a continuación:

“Asimismo, se determinó que se espera que en el corto plazo aumente la intensidad competitiva en el mercado relevante bajo análisis, debido a la evolución comercial de Azteca en cuanto a la RDNFO y al despliegue de redes de transporte de fibra óptica a través de los proyectos regionales en los próximos años...”

¹¹⁹ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día SÁBADO 14/04/18.



Al respecto, la RDFO no ha podido contribuir al incremento de la intensidad competitiva. Ello debido a la problemática que afronta como consecuencia de las condiciones tarifarias establecidas en su contrato, lo cual ha generado que el administrador de la red (Azteca Comunicaciones Perú) solicite la caducidad del contrato al Estado peruano ⁽¹²⁰⁾ para el diseño, financiamiento, despliegue, operación y mantenimiento de la RDFO.

En este contexto, resulta relevante revisar el inicio de un nuevo procedimiento para la determinación de Proveedores Importantes en los Mercados N° 22, Mercados N° 23 y Mercado N° 24 según lo señalado en el mismo informe N° 083-GPRC/2018.

“En particular, se recomienda monitorear y realizar la revisión de las condiciones de competencia en este mercado a efectos de evaluar la existencia o no de Proveedores Importantes ante nueva información o hechos nuevos que se produzcan, siguiendo el procedimiento correspondiente.”

Cabe señalar que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante Decreto Supremo N° 002-2020-MTC, ha modificado diversos artículos del Reglamento de la Ley N° 29904 (Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica), a fin de incrementar el atractivo comercial de la RDNFO. En particular, el Decreto Supremo otorgó la posibilidad de que el operador de la RDNFO pueda brindar el servicio de salida internacional ⁽¹²¹⁾, aunque no estableció una tarifa por el servicio.

Respecto del segundo punto, América Móvil y Telefónica del Perú, empresas que concentran más del 90% de las conexiones en servicio a nivel residencial, contratan la salida internacional con [REDACTED] y con [REDACTED], respectivamente (ver Cuadro N° 41).



¹²⁰ Mayor información véase <https://bit.ly/2WUiJCI>

¹²¹ Previo a la emisión del Decreto Supremo el operador de la RNFO no podía brindar el servicio de salida internacional.

Cuadro N° 41: Número de enlaces contratados a proveedores de conectividad internacional para las principales empresas que brindan Internet fijo (dic-19)



Fuente: Empresas operadoras Elaboración: OSIPTEL

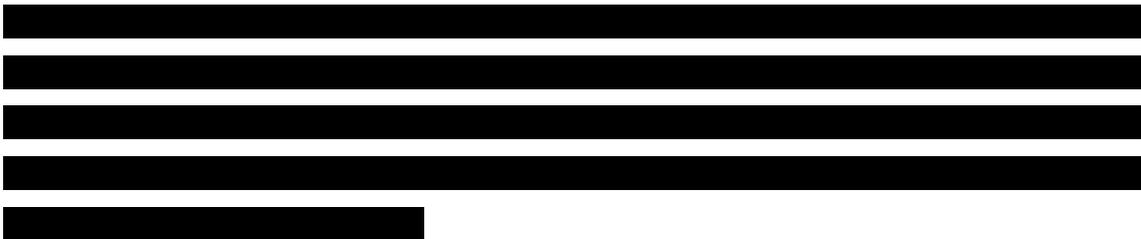


Gráfico N° 71: Mercado de Internet fijo



Elaboración: OSIPTEL

Nota: 

■

Lo anterior se refleja en el costo de la salida internacional de Internet por Mbps. Así, el costo promedio para Telefónica del Perú es US\$  por Mbps, según información remitida por la empresa, mientras que para el resto de las empresas no se cuenta con



mayor información al tercer trimestre de 2019. No obstante, una aproximación a dicho costo se puede observar en la Resolución N° 148-2018-CD/OSIPTEL, la cual fijó las Tarifas Tope del Servicio de Acceso a Internet de los Proyectos Regionales de Banda Ancha al considerar un valor de USD 11 por Mbps (██████%) para el costo de salida internacional.

Cuadro N° 42: Tarifas mensual por conectividad internacional – Tercer trimestre de 2019 –

CONFIDENCIAL

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Por lo anterior, esta medida propone revisar la Resolución de Consejo Directivo N° 089-2018-CD/OSIPTEL a fin de evaluar si se mantienen las condiciones de mercado que dieron lugar a determinar que no existe Proveedores Importantes o si, por el contrario, estas se han modificado.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 11:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar las condiciones de mercado que sustentaron la Resolución de Consejo Directivo N° 089-2018-CD/OSIPTEL a fin de identificar si se amerita iniciar un nuevo procedimiento para determinar Proveedores Importantes en los mercados N° 22, 23 y 24.



e. Obligación de elaborar lineamientos para el uso compartido del costo de desplegar infraestructura

Los costos de desplegar infraestructura de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras pueden llegar a representar alrededor del 80% del costo que deben realizar para llegar con el servicio a una determinada localidad ⁽¹²³⁾.

La compartición del costo de despliegue de infraestructura se realizaría vía el desarrollo de infraestructura por parte del Estado, el cual puede incorporar en el despliegue de cualquier infraestructura una opción a través de la cual, el sector privado se incorpore en un momento determinado del despliegue y coloque su infraestructura para brindar el servicio de Internet fijo. En este esquema, el costo principal que vendría dado por la obra civil (remoción de tierras, excavación de zanjas entre otros) lo asume el Estado a través de la infraestructura que ha desplegado (carreteras, instalación de tuberías públicas o alguna otra infraestructura pública) y las empresas operadoras se unen en determinados puntos para desplegar su servicio, lo cual les permite ahorrar los costos de la obra civil y, además, compartir los riesgos.

Lo anterior permite un uso más eficiente de la obra civil desarrollada por el Estado, pues se evita que, en el futuro, las empresas realicen, nuevamente, una obra civil sobre la misma zona y que ocasionen externalidades negativas sobre los hogares y/o peatones (interrupciones del tráfico, contaminación visual y sonora entre otros inconvenientes).

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 12:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar la necesidad de incorporar lineamientos de compartición de infraestructura, asociados a las telecomunicaciones, en el marco normativo de los ministerios que desarrollen infraestructuras de uso público (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Vivienda, Ministerio de Salud y otros).

f. Establecimiento de una base pública referida al desarrollo de proyectos inmobiliarios

La expansión de la red de servicios públicos de telecomunicaciones es un proceso lento debido las barreras existentes y al desconocimiento de la demanda por nuevos

¹²³ El documento de la OECD denominado "Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe Un manual para la economía digital" hace una referencia a este valor: "... el uso compartido de infraestructura puede reducir los costos de provisión de banda ancha (hasta en un 80%, según algunas estimaciones).".



proyectos inmobiliarios. En particular, el contar con una base de datos actualizada y de acceso público sobre las nuevas construcciones permitiría a las empresas operadoras expandir sus redes sobre la base de información del crecimiento de la ciudad.

Cabe señalar que, la “Ley de Ductos” en Chile estableció que los proyectos inmobiliarios deberán inscribirse en un registro de proyectos inmobiliarios, el cual es supervisado por el regulador de las telecomunicaciones, con la finalidad de permitir a los proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan conocer previamente sus antecedentes y características.

Por lo anterior, esta medida propone emitir un informe al Ministerio de Vivienda mediante el cual solicite que se establezca como obligación que las empresas inmobiliarias deban remitir al regulador de telecomunicaciones información sobre el inicio de la preventa, el inicio de construcción, ubicación del proyecto, entre otros. Esta información será sistematizada y publicada en un enlace, actualizado periódicamente, de tal manera que cualquier agente de mercado pueda conocerla.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

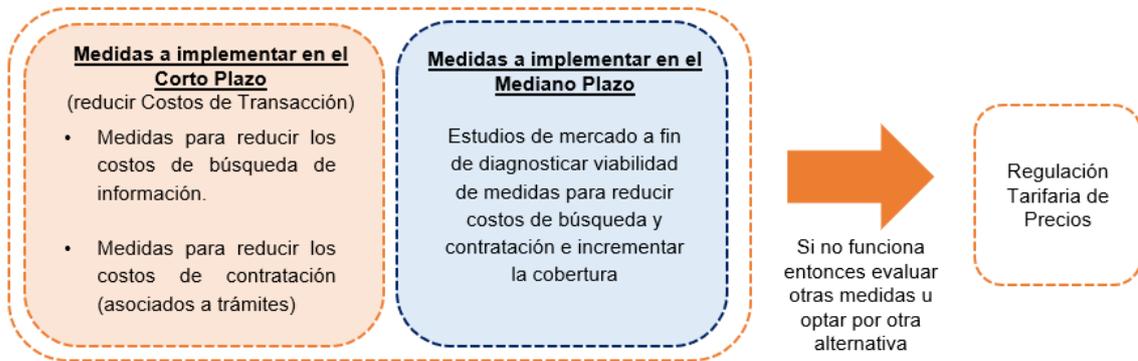
- **Medida 13:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar incluir como obligación en el marco normativo sectorial correspondiente que las empresas inmobiliarias deban remitir al regulador de las telecomunicaciones información sobre el inicio de la preventa, el inicio de construcción, ubicación del proyecto, entre otra información a fin de que sea sistematizada y publicada en un enlace por el regulador tal que cualquier agente de mercado pueda conocerla.

5.1.3 Alternativa N° 3: Escenario de Régimen de Tarifas Reguladas

En esta alternativa se propone modificar el régimen tarifario de acceso al servicio de Internet fijo prestado por la empresa Telefónica del Perú y pasar de un Régimen Tarifario Supervisado a un Régimen Tarifario Regulado. Bajo este régimen tarifario, el OSIPTEL se encargaría de determinar las tarifas tope del servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú a nivel minorista, las cuales pueden seguir la misma metodología aplicada en el servicio de Telefonía Fija Local para la misma empresa operadora.

Lo anterior implicaría que en el mercado de Internet fijo no existe competencia efectiva que pueda disciplinar la conducta de Telefónica del Perú y no existen mecanismos alternativos que permitan incrementar la dinámica competitiva.



Gráfico N° 72: Evaluación del escenario de regulación
Escenario: Mantener el servicio de Internet Fijo en un Régimen Tarifario Supervisado pero con obligaciones


Elaboración: OSIPTEL

Al respecto, una revisión de la experiencia internacional refleja que países como México aplican un régimen de tarifas tope para el servicio de Internet fijo. En este mercado, los indicadores de desempeño como las conexiones en servicio y la densidad por cada 100 hogares se han incrementado de forma sostenida luego de la aplicación de la regulación tarifaria, lo cual refleja que no hubo un impacto negativo producto de dicha regulación (ver Anexo VIII).

Ventajas

- Permite fijar tarifas más consistentes con una estructura de mercado de competencia, que a su vez genere un mayor bienestar entre los usuarios.

Desventajas

- Incrementa los costos regulatorios y los costos a la empresa regulada.
- Genera ineficiencias de mercado como consecuencia del proceso regulatorio.
- Podría desincentivar las inversiones para incrementar la cobertura del servicio.

5.2 Análisis del impacto de las alternativas regulatorias

Cada una de las alternativas correspondientes se examinó a la luz de criterios de evaluación cualitativos, con la posibilidad de poder comparar las opciones y elegir la que presente mayores beneficios netos. Los criterios considerados fueron:

- a) **Efectividad de la intervención**, o la capacidad de la opción para lograr los objetivos específicos indicados. Este criterio tendrá un peso doble, pues a través de



este criterio se busca generar condiciones de competencia en el mercado de Internet fijo;

- b) **Costo para las empresas operadoras**, es decir, qué opción hace que las empresas operadoras incurran en menores costos para implementar las acciones necesarias para cumplir con la regulación; y,
- c) **Costo Regulatorio** – es decir, cuál de las opciones genera menores costos de supervisión/fiscalización o reduce las actividades de administración, supervisión y control relacionadas a cada propuesta.

Para la evaluación de cada criterio, se usan unidades del -5 al +5. El detalle de las unidades usadas se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 43: Escala de criterios de evaluación

Mejora

esmejora

+5	Muy alta mejora respecto del escenario base / Muy alto ahorro en costos respecto del escenario base
+4	Alta mejora respecto del escenario base / Alto ahorro en costos respecto del escenario base
+3	Moderada mejora respecto del escenario base / Moderado ahorro en costos respecto del escenario base
+2	Baja mejora respecto del escenario base / Bajo ahorro en costos respecto del escenario base
+1	Muy baja mejora respecto del escenario base / Muy bajo ahorro en costos respecto del escenario base
0	No presenta un cambio sustancial en efectividad o costos con respecto al escenario base.
-1	Muy baja desmejora respecto del escenario base / Muy bajo incremento en costos respecto del escenario base
-2	Baja desmejora respecto del escenario base / Bajo incremento en costos respecto del escenario base
-3	Moderada desmejora respecto del escenario base / Moderado incremento en costos respecto del escenario base
-4	Alta desmejora respecto del escenario base / Alto incremento en costos respecto del escenario base
-5	Muy alta desmejora respecto del escenario base / Muy alto incremento en costos respecto del escenario base

Elaboración: OSIPTEL

Según la escala de criterios definida anteriormente, se obtienen los siguientes resultados para las alternativas planteadas:



Cuadro N° 44: Comparación entre las alternativas formuladas para la mejora en la competencia del servicio de Internet fijo

Criterio	Pond.	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
Efectividad	0.50	0	5.0	4.0
Costos para las empresas operadoras	0.25	0	-3.0	-4.0
Costos regulatorios	0.25	0	-4.0	-3.0
Valoración	1.00	0	0.75	0.25

Elaboración: OSIPTEL

A continuación, se describe la valoración otorgada a cada alternativa en función de los criterios señalados anteriormente:

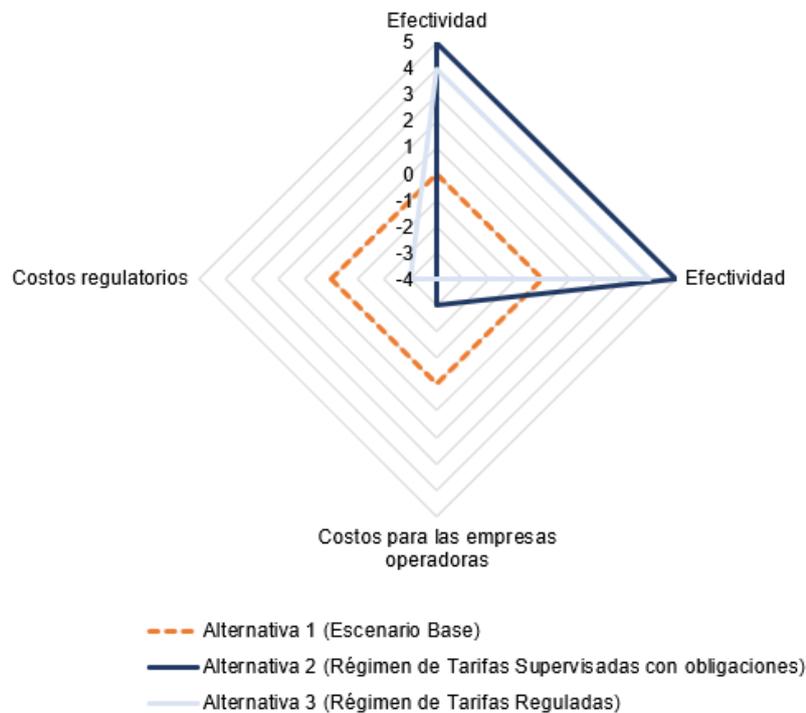
- i. **Criterio de efectividad de la intervención:** La alternativa que genera un mayor nivel en efectividad es la alternativa 2, la cual establece mantener el servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú dentro de un Régimen de Tarifas Supervisadas, pero, asimismo, establecer medidas para reducir los Costos de Transacción (costos de búsqueda de información y costos de contratación) y promover el incremento en la cobertura del servicio. Lo anterior resulta en una mayor eficiencia para el mercado de Internet fijo como consecuencia de promover un nivel de competencia en dicho mercado.
- ii. **Criterio de costo para las operadoras:** La alternativa N° 2 presenta un puntaje de mayor que la alternativa N° 3 debido a que esta última involucra un proceso de adecuación y preparación para la etapa regulatoria. Asimismo, la implementación de sistemas y/o personal para recabar información solicitada y el tiempo de implementación de la regulación tarifaria (en función de las condiciones de competencia del mercado) involucran un mayor impacto en costos para la empresa que un proceso a través de un régimen de tarifas supervisadas. Cabe resaltar que dentro de la alternativa N° 2 existen medidas a implementarse a corto plazo, las cuales involucran principalmente brindar mayor información al usuario y facilitar trámites como la migración en diferentes canales. Estas medidas, en tal sentido, no tendrían un impacto significativo en aspectos como inversiones, los cuales sí podrían verse afectadas por otras medidas que ameritan una mayor evaluación y serían consideradas en el mediano y largo plazo.
- iii. **Criterio de costo regulatorio:** La alternativa que genera un mayor nivel de costos para el regulador viene representada por la alternativa N° 2 dado que involucra la elaboración de múltiples estudios de mercado específicos, el



requerimiento y/o verificación de data, elaboración de cuestionarios, proyectos de Resolución de Consejo Directivo entre otros. Lo anterior, demanda un esfuerzo coordinado de diversas áreas internas dentro del regulador, audiencias internas y al público, así como un tiempo prolongado a fin de evaluar adecuadamente las opciones planteadas.

Asimismo, el regulador posterior al análisis y emisión de las medidas, en caso corresponda, podría realizar estudios de impacto ex post a fin de determinar el efecto de las medidas sobre el mercado.

Gráfico N° 73: Distribución de los criterios para evaluar las alternativas



Elaboración: OSIPTEL

Nota:

- El criterio de "Efectividad" tiene un peso doble respecto de los criterios de "Costos regulatorios" y "Costos para las empresas operadoras".
- Se establecieron dos variables de efectividad en el gráfico anterior para temas de mejor presentación del gráfico. No obstante, el análisis únicamente se basa en tres variables, las cuales fueron descritas en el cuadro de comparación de alternativas.

El resultado del análisis anterior muestra que la mejor alternativa es mantener sin modificaciones el régimen tarifario aplicable al servicio de acceso a Internet fijo prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. pero incorporar un conjunto de medidas a evaluar e implementar en distintos plazos (Alternativa N° 2).



6. PROPUESTA FINAL

Como se ha detallado en las secciones anteriores, la reducida competencia efectiva existente en el mercado de Internet fijo resulta en un problema para los usuarios. En ese sentido, de acuerdo a la evaluación realizada en las secciones anteriores se desprenden las siguientes conclusiones y/o recomendaciones:

1. Mantener el régimen tarifario aplicable al servicio de acceso a Internet fijo prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. en un Régimen de Tarifas Supervisadas.
2. Telefónica del Perú cuenta con la categoría de Proveedor Importante en el mercado mayorista de Internet fijo, mientras que a nivel minorista se ha observado que la empresa puede actuar de forma independiente de sus rivales como consecuencia de su mayor cobertura, en casi todos los departamentos, control de infraestructura necesaria para desplegar cobertura como son los postes, barreras estratégicas (empaquetamiento, exclusividad de contenidos entre otros), imposición de costos de transacción (relacionados a la búsqueda de información y contratación) a los usuarios, integración vertical a nivel minorista y mayorista, ningún competidor con una escala cercana a la de Telefónica del Perú (Economías de Escala) entre otros factores.
3. Imponer obligaciones únicamente a Telefónica del Perú S.A.A. (obligaciones asimétricas) relacionadas a reducir los costos de transacción asociados a información y a la contratación en el acceso al servicio de Internet fijo y/o servicios empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo, como parte de su conformación (Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.).
4. Disponer la modificación del artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y del artículo 16 del Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL según lo propuesto en la declaración de calidad regulatoria correspondiente (ver Anexo IX).
5. Disponer que, en un periodo de dieciocho (18) meses, se evalúe la evolución del mercado de Internet fijo y que se verifique si las condiciones que motivaron las medidas han presentado alguna mejora. De lo contrario, correspondería considerar imponer medidas adicionales que involucren un mayor nivel de



intervención y que permitan incrementar la dinámica competitiva en este mercado, entre las que se encuentran las mencionadas en el presente Informe, o incluso la imposición de regulación tarifaria. Ello en cumplimiento del marco legal que establece que los servicios de valor añadido no se encuentran cubiertos por el Contrato Ley, por lo cual sí pueden ser regulados mediante tarifa tope cuando el OSIPTEL lo considere necesario en caso no observe la existencia de una competencia efectiva.

6. Disponer que, en tanto entren en vigencia las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”, la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. no podrá efectuar ningún incremento, de las tarifas de su servicio de Acceso a Internet Fijo, ni de las tarifas totales de los paquetes de los cuales forme parte dicho servicio.

7. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA

7.1 Antes de la aprobación del proyecto de norma

El OSIPTEL ha solicitado información a diversas agentes de mercado a fin de realizar un análisis detallado del mercado de Internet fijo. Asimismo, se han llevado a cabo diversas reuniones con los agentes interesados a fin de conocer su perspectiva sobre este procedimiento.

7.2 Después de la aprobación del proyecto de norma

Una vez aprobada la versión para comentarios de la norma, se establecerá un plazo para recibir comentarios de los agentes de mercado interesados a fin de incorporar su apreciación sobre el proyecto. La normativa por aplicarse será publicada mediante Resolución de Consejo Directivo, la cual será publicada en el diario oficial El Peruano y en la página web institucional.

Atentamente,



Anexo I

Recopilación de comentarios sobre los procesos de baja y/o migración

Red Social Twitter

Comentarios sobre la solicitud de migración

Año 2020

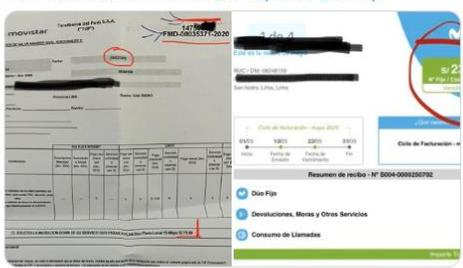
Walter Aroste @Skorphiuz · 3h
 @MovistarPeru mas de 2 meses tratando de migrar a Internet de 200 m. Cuando al fin se dignaron a darme el servicio (6 de julio) me vuelven a bajar a 30 m. Una semana entera reclamando y me jode que solo digan "hemos elevado su caso a prioridad" y no resuelven nada. #osiptel

Rildo Fernández @Ril_Fer · 10 jun.
 En respuesta a @paolamiglio @MovistarPeru y 2 más
 Me sucede lo mismo. Llevo un mes pidiendo solamente migrar a un plan inferior y me han paseado por todos sus medios (telefono, facebook, whatsapp twitter). En todos ellos ofrecen atender, piden datos y luego no dicen nada mas o piden que me vuelva a comunicar después.

Gary Garcia @BuenaPintaPe · 1 jul.
 En respuesta a @MovistarPeru
 Otro día, otra perdida de 2 horas con su chat, y siguen sin darme la información sobre los planes. Me van a seguir cobrando los días de su ineficiencia, no? Sigo pensando que no quieren facilitar esta migración. Obviamente no les conviene @OSIPTEL

Violeta EnLima @LosEnredosdEta · 1 jul.
 En respuesta a @OSIPTEL
 Parece q uds viven a espaldas de la realidad. Las operadoras NO ATIENDEN O NO CUMPLEN trámites de migración a planes menores. He pedido cambio de plan de 220 a 175 en @MovistarPeru desde abril 2020, y a la fecha. SIN CAMBIO! Estoy FORZADA a pagar servicio q NO DESEO.

Ham (Gerhard) @hamilton79 · 13 jul.
 En respuesta a @OSIPTEL
 El 25/02/20,se firmó el contrato de migracion de plan de 195soles a 75.90soles, en la agencia de movistar de J. de Arona. Hoy casi 5 meses despues, @MovistarPeru abusivamente no han hecho el cambio. Devuelvan lo cobrado en exceso=595.5 soles. @IndecopiOficial @exitosape



anthony pasache @Thony18 · 9 jul.
 @MovistarPeru hasta cuando van a solucionar la migración de mi trió. Llevo mas de un mes esperando y hasta el momento nada. solo dicen que espere 7 días, 72 horas, etc. y la solicitud no la realizan. @OSIPTEL es un pésimo servicio de movistar.

Anderson Barrantes @AndersonBarran3 · 6 jul.
 En respuesta a @OSIPTEL
 @OSIPTEL, @MovistarPeru sigue poniendo trabas y condiciones para la migración de trió lo cual es totalmente ilegal. No trabajan o que??!!

Nataly @NatalyMatiasR · 6 jul.
 En respuesta a @NatalyMatiasR y @OSIPTEL
 @OSIPTEL porfa ayúdame validando si @MovistarPeru puede condicionar su servicio de instalación solo para líneas nuevas y no para migración de plan.

JUAN TORRES @EL_LECHUZON · 24 jun.
 @OSIPTEL
 Buenas tardes soy Pablo Miguel Sam Chu; Párroco.
 DNI: 25438907
 RUC: 20518403720
 # fijo: 014534569
 El 04-06-20 hice un cambio de plan de 215 a 170 soles. Hasta la fecha no sucede nada. Me dieron este # de solicitud ha procedido para la migración 400571917; el 18-06-20

JanetC @Janet59179749 · 24 jun.
 En respuesta a @Thony18 @MovistarPeru y @OSIPTEL
 @MovistarPeru y @Opsitel Yo hice la migración mucho antes de la cuarentena de trió a dúo y cuando llegó el recibo después y hasta ahora me cobran por el servicio de trió Movistar, infinidad de mensajes envían al WhatsApp diciendo que están atendiendo el reclamo y no pasa nada.

JanetC @Janet59179749 · 24 jun.
 En respuesta a @Thony18 @MovistarPeru y @OSIPTEL
 También hice la migración de trió a dúo desde febrero y hasta ahora me cobran como si tuviera el trió Movistar y me pasan a cada instante con diferentes personas o envían mensajes pregrabados.

Angela Llerena @alllerena22 · 28 abr.
 @OSIPTEL para cuando van a fiscalizar el comportamiento de las operadoras de telefonía móvil? @MovistarPeru no hace más que dificultar el proceso de migración a prepago.





Año 2019

<p>Lourdes Paucar @LourdesPaucar_ · 24 dic. 2019 ¡Gracias por el "regalo" de #Navidad, @Movistar !</p> <p>El 8 de diciembre pedí el traslado del servicio de cable Hoy se cumplen 17 días y NADA ¿Cuánto más debo esperar? ¿Un mes? ¿Un año? Me cobrarán estos 17 días?</p> <p>@MovistarPeru #movistar #Osiptel #Indecopi @OSIPTEL @IndecopiOficial</p> <p>7 5 4</p>	<p>Jorge Estela R. @JorgeEstelaHD · 18 oct. 2019 En respuesta a @OSIPTEL</p> <p>Lo que sucede con @MovistarPeru es que yo hice una migración de plan de 79 soles (20Mb a 85 soles (30mb),sin embargo, desde que hice la migración me estan cobrando el monto de 100 soles.</p> <p>Hilo</p> <p>1 1 1 1</p>
<p>Juan Sin Miedo @Juansinmiedo_27 · 12 ago. 2019 @OSIPTEL que procede cuando uno solicita la migración de un plan a otro hace más de 2 meses y @MovistarPeru no lo hace efectivo y encima te "extorsiona" para que pagues?</p> <p>2 1 1</p>	<p>Hebert Alarcón @hralarconb · 27 sept. 2019 @MovistarPeru @OSIPTEL Sres Movistar pedí migración al dúo ya que nunca solucionaron el problema con la línea Fija pero a la fecha ni eso hacen pido a Osiptel seguir mi caso ya que son unos abusivos, daré de baja todo el servicio de seguir así</p> <p>1 1 1 1</p>
<p>Renzo Andrade @RenzoAndrade4 · 25 jul. 2019 En respuesta a @OSIPTEL</p> <p>Es que estoy que intento presentar el reclamo ante Movistar por la falta de atención de la migración y no acceden, es como hablar con la pared. Me responden sobre ajustarme el monto que me facturaron, pero no sobre el reclamo de lo de la migración</p> <p>1 1 1 1</p>	<p>Angel Principe @miguel79045088 · 3 sept. 2019 @OSIPTEL @IndecopiOficial. Eh pedido a @MovistarPeru una migración de plan de telefonía e Internet más de 2 semanas.Para realizar está acción deben enviar un técnico para instalar el router y teléfono nuevo. Me llamarían y hasta ahorita nada. Solo dicen en la próxima facturación.</p> <p>2 1 1 1</p> <p>Mostrar este hilo</p>
<p>Olegario Eugenio @Ole_Eugenio · 23 jul. 2019 En respuesta a @OSIPTEL</p> <p>Supuestamente por una solicitud de migración a #MovistarTotal, que nunca se dió, he cancelado la solicitud he presentado reclamo, queja a @MovistarPeru pero la reposición de servicio NADA</p> <p>2 1 1 1</p>	<p>Beto @Betoven2310 · 22 ago. 2019 @MovistarPeru Sres movistar, xq hasta la fecha, desde el día 07 de JULIO, pese a llamadas, libros de reclamaciones. Mi solicitud de migracion a MOVISTAR TOTAL no puede ser resuelto, porque la NEGATIVA de la empresa para atender mi caso. @OSIPTEL</p> <p>1 1 1 1</p>

Año 2018

<p>Deyver @deyner_dz · 30 dic. 2018 En respuesta a @OSIPTEL</p> <p>@MovistarPeru me dijo una migracion con costo fijo de 189.90 soles y ahora me cobran 224.90 pidan la grabación.</p> <p>2 1 1 1</p>	<p>Carlos Arroyo V. @carlosarroyo007 · 31 jul. 2018 Cuándo permitirán hacer migración de operador por servicios de dúos o tríos, sería paja. #LibreCompetencia @ClaroPeru @MovistarPeru @OSIPTEL</p> <p>2 1 1 1</p>
<p>Pattyu @de_patty · 3 jul. 2018 En respuesta a @Budaenperu @SoporteMovistar y 2 más</p> <p>Conozco a alguien que le pasó lo mismo 15 días sin internet (varios vecinos) y todos los días enviaban personal...el problema no lo solucionaron hasta que comenzó la migración a otros operadores. Bien negligentes...no unificaron las quejas, se hubieran percatado del problema</p> <p>1 1 1 1</p>	<p>Ham (Gerhard) @hamiithon79 · 16 may. 2018 @MovistarPeru el 19 de abril solicite una migracion de dúo a trío y hasta ahora no lo realizan, me piden disculpas pero me siguen cobrando en los recibos un servicio que no deseo. @OSIPTEL @IndecopiOficial cod: BRI0048697</p> <p>3 1 1 1</p>

Fuente: Twitter

Elaboración: OSIPTEL



Año 2017 y anteriores

<p>María Laura @apas1403 · 15 jun. 2017 @OSIPTEL @MovistarPerucom Tengo una solicitud de Migración de hace tres meses que no ejecutan, tengo la solicitud sellada por Movistar</p>	<p>Luis Guerrero @LuGueHu · 21 may. 2015 @OSIPTEL tengo duo movistar y me indican que no puedo cambiar a plan de su web, solo es para altas nuevas y no migracion ¿esto es así?</p>
<p>César Bejarano @CesarBejarano21 · 14 jun. 2017 En respuesta a @CesarBejarano21 @MovistarPeru y 4 más @MTC_GobPeru y van un 50 días y #Movistar no instala servicio de migración ante reclamo por pesima calidad de servicio. Clientes afectados</p>	<p>Federico @jfhfcax · 18 may. 2015 @OSIPTEL Solicité migración de trío a Movistar el 7 de Mayo, todavía no cuento con el servicio, que debo hacer, mis reclamos no surten efect</p>
<p>Cholitajr. @cholitajr · 9 oct. 2016 En respuesta a @OSIPTEL no tuve Internet ni cable de movistar por una semana me ofrecieron una migración en la cual la información la considero una estafa</p>	<p>Julino Ortiz Aguirre @JulinoAguirre · 17 feb. 2015 @OSIPTEL los de movistar me sijeron que sí quiero hacer una migración de Postpago a prepago tengo que pagar S/30.00 ¿Es eso así?</p>
	<p>Ronald Navarro M. @mnavarro1809 · 9 dic. 2014 En respuesta a @OSIPTEL @OSIPTEL La migración se hizo el día 28 segun el sistema de movistar, pero eso es en teoría, en practica yo no recibo el servicio esperado,</p>
	<p>Ronald Navarro M. @mnavarro1809 · 9 dic. 2014 En respuesta a @OSIPTEL @OSIPTEL tengo problemas de migración en un paquete trío de #movistar , más de 12 días que no pueden darme solución, ¿qué hago?</p>

Fuente: Twitter

Elaboración: OSIPTEL

Comentarios sobre la solicitud de baja

Año 2020

<p>Paola Miglio @paolamiglio · 15 jul. En respuesta a @paolamiglio Mayo. No me dieron de baja. El mes siguiente estuve todo un día tratando de comunicarme. Pat a hacerles notar el error. Me respocieron. Había sido "error del sistema". No pagues, todo se regulariza en el siguiente recibo. Ok, pensé, ojalá sea verdad @MovistarPeru</p>	<p>Igor Marañon Pimentel @mararonig Hace 4 meses quiero dar de baja la linea fija Movistar de mi madre que falleció. Me dicen que el trámite tiene que ser presencial en una oficina. Que ahora no se puede pues no tienen un canal virtual. Te ponen obstáculos por todo. Dónde estás #osiptel?</p> <p>Paola Miglio @paolamiglio · 10 jun. Quiero cancelar el cable de @MovistarPeru porque no lo uso. Les dije eso y nunca más me contestaron o me pasearon desde las 10 am. ¿Cuál es el proceso para hacer una denuncia @OSIPTEL. @IndecopiOficial?</p> <p>1:08 p. m. · 11 jun. 2020 · Twitter for Android</p>
<p>Paola Miglio @paolamiglio · 15 jul. ¿A que no advirtian @IndecopiOficial @OSIPTEL? Me llegó mi recibo de junio y NO me dieron la baja. Entonces comencé a reclamar, por interno, llame 10 veces, no me contestaron, me agarraron de idiota por whatsapp, nadie nadie me contestaba. Hasta que llegó un DM de @MovistarPeru</p>	
<p>Paola Miglio @paolamiglio · 15 jul. ¿Sabes qué dice el DM? Esto: no procesaron mucho solicitud porque no pagué los recibos de los cobros indebidos. @MovistarPeru ¿qué recibo tengo que pagar? ¿En el que me estafen? Todos me salen en el sistema como antes, ¿cómo van a regularizar eso?</p> <div data-bbox="271 1478 726 1758" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>11:32 ✓</p> <p>Hola, Paola. Verifico que la solicitud de migración de trío a solo Internet registrado en la solicitud: 276573217, se encuentra suspendida debido a que cuentas actualmente con dos recibos pendientes de pago.</p> </div>	
<p>Paola Miglio @paolamiglio · 15 jul. Es decir @MovistarPeru no solo te estafa y te miente, sino que además te trata como una chancleta. Abusa, te condiciona, te amenaza y claro, tu cómo imbécil sigues llama y llama para que por el AMOR DE DIOS te den de baja y cobren lo Justo. @OSIPTEL</p>	



Año 2019

Kasandra Gonzales @kasandra_cgs · 21 dic. 2019
 En respuesta a @lorenaflag @MovistarPeru y 2 más
 Mucha mucha suerte. Yo ya hace tiempo sufrí cuando tuve servicio Trío. ¡Tomaron 5 meses en darle de **baja**! Y no dejaron de cobrarme ni cuando suspendieron el servicio. Yo me cansé de reclamar :-)

Carlos Cutipa @CarlosCutipa4 · 5 dic. 2019
 Alguien sabe como sacarse de encima a @MovistarPeru , ya me dieron un código de **baja** y siguen facturando .@OSIPTEL @IndecopiOficial que procede?
 Mostrar este hilo

Jonathan DÁVILA C @JonathanDavilaC · 25 nov. 2019
 @MovistarPeru da de **baja** sin yo haberlo solicitado en tiempo récord 2 minutos y ahora para q me repongan el servicio dicen q debo esperar 30 DIAS Y encima me obligan a pagar un recibo para la reconexión @OSIPTEL @ASPECPERU @IndecopiOficial @Defensoria_Peru

Jonathan DÁVILA C @JonathanDavilaC · 25 nov. 2019
 El colmo @MovistarPeru d manera arbitraria y prepotente da d baja mi duo el 31OCT19
 Hago reclamo y el 06NOV19 me responden como precedente mi pedido y se compromete q la brevedad reconectaran el servicio
 Estamos a 25NOV19 Y NADA
 AHORA DICEN Q DEBO ESPEAR 30 DÍAS PARA RECONEXIÓN

Carlos Daniel @lecardosdaniel · 8 nov. 2019
 Gente de tuitter que todo lo sabe, necesito que me asesoren en cómo quejarme con Indecopi u **Osiptel** ya que hace 1 mes solicité la **baja** de mi servicio de Internet fijo y a @MovistarPeru le chupa un huevo.
 Agradecería su RT.

Danner Soto @DannerSoto · 19 sept. 2019
 El tercer día sin internet, me trato de comunicar con movistar al 104 para darme de **baja**, no constan. Es el peor servicio de telefonía que he tenido.
 @MovistarPeru @IndecopiOficial @OSIPTEL



renato garcia narvae @cesitarrenatore · 4 dic. 2019
 @OSIPTEL Estimados amigos mi queja es por CIA. Telefónica por el trío que tengo que ahora lo he suspendido y me he puesto al día en los pagos pero ahora le quiero dar de **baja** y no me dejan poniendo excusas varias

sixto mejias @sixtomejias1 · 23 nov. 2019
 @OSIPTEL solicite la **baja** de mi servicio de internet hogar de la compañía @MovistarPeru numero de gestión 398748303 y ya pasaron mucho tiempo y no me dan solución cuánto tiempo es lo legal para la **baja** de mi servicio de internet ayuda

CG @cgomez1111 · 8 nov. 2019
 En respuesta a @MovistarPeru
 No hay manera. hasta con supervisor me pasaron para que no dé de **baja** mi internet. Iba solo a dar de **baja** al internet pero mañana mismo también lo hago con el hijo. No queremos saber nada con ustedes. @IndecopiOficial @OSIPTEL

will @Will35Wv · 21 sept. 2019
 @OSIPTEL he solicitado la **baja** del servicio de telefonía fija el 25de octubre y hasta ahora ni me dan solución a pasar de que estoy al día en mis pagos el teléfono no funciona uno llama y suena que el teléfono esta fuera de servicio que tengo que hacer en este caso

Aioria @iamilius · 31 ago. 2019
 En respuesta a @csherrerap @OSIPTEL y @MovistarPeru
 Te contaré que por dm verifican que pedí la **baja** del cable pero no el ajuste y quieren que les mande un audio por Facebook con mis datos solicitando el descuento. Cuando en la misma llamada la srta Angie García que me atendió dijo que ella haría el descuento.

Renzo Andrade @RenzoAndrade4 · 22 ago. 2019
 En respuesta a @OSIPTEL
 gracias, ¿y no hay forma de quejarme luego con ustedes para que sancionen a Movistar? Porque puede que me den la razón los de Movistar a mi reclamo por la falta de **baja**, pero igual me han mantenido con ellos un mes más contra mi voluntad.

Chris @ChristianInco · 25 jul. 2019
 No entiendo por qué todos todos los meses tengo que llamar a @MovistarPeru para quejarme por el cobro de un decodificador que dí de **baja** hace meses pero que aún me cobran religiosamente todos los meses me resolverán algún día el problema o tengo que quejarme con @OSIPTEL



The Christh @Chris_pachas · 17 sept. 2019
En respuesta a @Chris_pachas @MovistarPeru y @OSIPTEL
Sres @MovistarPeru sigo esperando respuesta por el recibo que me han emitido por un servicio que di de **baja**. Ojo, que estoy reclamando antes de que venza el supuesto recibo y no vaya a ser que luego me quieran cobrar mora 😡😡😡😡😡

The Christh @Chris_pachas · 3 sept. 2019
En respuesta a @MovistarPeru
Lo que necesito son explicaciones y que no me esté llegando un recibo por pagar cuando ya di de **baja** el servicio. Ojo que en copia está @OSIPTEL y queda prueba de su mal servicio hasta para dar de **baja** una línea 😡

The Christh @Chris_pachas · 3 sept. 2019
En respuesta a @OSIPTEL y @MovistarPeru
Justo hice la consulta al chat de @MovistarPeru y me salen que el día de ayer recién se ha ingresado la solicitud. Presentare mi respectivo reclamo porque yo pedi desde el 28/08 la **baja** y no pienso pagar por los días que no me corresponden. Gracias @OSIPTEL



Jimmy Alvino @Jimmy_147 · 11 jul. 2019
En respuesta a @OSIPTEL
Señores la titular del servicio es mi esposa está tratando de dar de **baja** hace un mes y cuando llamamos a los canales oficiales nos pasean y en vez de atendernos nos ofrecen darnos más servicios, pagar más y luego nos indican que no hay cobertura y nuevamente el círculo vicioso

Franco Navarro @Franco30STM · 12 jul. 2019
En respuesta a @MovistarPeru
@OSIPTEL mas de 3 meses y hasta ahora no me dan de **baja** un decodificador siempre me dicen que espere y nada. Me siguen cobrando. 3839228 @KarinaNovoaL ayuda

Fernando Yano @fermandoyano · 18 jul. 2019
@OSIPTEL a quien puedo acudir si llamo a @telefonicaPeru para cancelar un servicio y 3 semanas aún no lo dan de **baja** para seguir cobrandome y solo decir que lo sienten mucho? Debo presentar una denuncia ante @IndecopiOficial?? Es un robo esto

JC @JC3x · 18 jul. 2019
En respuesta a @i_hesiodus_j y @MovistarPeru
Es pésimo mi hermano le dio de **baja** al trío y Movistar se niega hacerlo, @OSIPTEL pide que para que denuncias asista a su oficina. Dejar de trabajar para poder cambiarte de empresa el colmo.

Año 2018

Alfredo @archfredo · 27 dic. 2018
En respuesta a @MovistarPeru
@OSIPTEL @MovistarPeru me ofreció enviar técnicos en 48 horas a reparar mi servicio de internet, pasaron 4 días y nada, cuando llamo a cancelar me dicen que me cobrarán 1 mes más, pero que no arreglarían el servicio por qué ya le había dado de **baja**, esto es legal?

Stephanie 2SM @Ztphie · 5 dic. 2018
Señores @MovistarPeru ya han realizado la **baja** definitiva del servicio que he solicitado desde el 16/10/18? @OSIPTEL

adrian rodas @economicdreams · 29 nov. 2018
En respuesta a @OSIPTEL
Solicite la **baja** total del servicio el 14 de julio de este año y @telefonicaPeru me confirmó la **baja**. Todo quedó registrado con el código 38781918. Me están cobrando set. y octubre sin ningún argumento. Hoy me llamaron y me informaron que debo tambien mora. #PidoJusticia

Stephanie 2SM @Ztphie · 7 dic. 2018
En respuesta a @carodabdoub y @MovistarPeru
Ese operador es una verdadera desgracia, yo tuve que esperar más de 1 mes para que efectúen la **baja** definitiva de mi servicio cuando el tiempo máximo de ejecución es 48 hrs. @OSIPTEL

Stephanie 2SM @Ztphie · 29 nov. 2018
@OSIPTEL @ASPECPERU @CrisoCaceres está siendo vulnerado mi derecho, no proceden con la **baja** definitiva del servicio (trío) solicitado 16/10/18 @MovistarPeru y aún registro deuda si no tengo servicio desde agosto con el temor de que perjudiquen mi récord crediticio.

Stephanie 2SM @Ztphie · 29 nov. 2018
Quién me puede ayudar ??? @OSIPTEL @ASPECPERU @CrisoCaceres, operador @MovistarPeru está emite recibos agosto, setiembre, octubre, noviembre y yo no tengo el servicio desde agosto por falta de pago, he solicitado **baja** definitiva y están condicionando al pago, vulnerando derecho

Stephanie 2SM @Ztphie · 29 nov. 2018
Señores @OSIPTEL ayer acerque a oficina @MovistarPeru San Isidro e indican que para entablar un reclamo debe ser presencial y no via telefónica. Sin embargo, personal indica lo contrario, deseo registrar reclamo por no haber ejecutado la **baja** definitiva servicio solicitada 16/10/18

Stephanie 2SM @Ztphie · 28 nov. 2018
En respuesta a @OSIPTEL
Señores desde el 16/10/18 no proceden **baja** definitiva del servicio @MovistarPeru y aún no teniendo servicio desde agosto me han facturado ago, set, oct, nov, ya he generado mi reclamo y me han declarado imprudente sin sustento, he apelado (en proceso) y hasta ahora no ejecutan **baja**



Anexo II

Inversiones y gastos de Telefónica del Perú para el servicio de TV Paga

Cuadro N° 45: Inversiones de TV Paga (Monto en miles de S/)

CONFIDENCIAL

Cuadro N° 46: Gastos de TV Paga (Montos en miles de soles)

Centro de Actividad de Red

CONFIDENCIAL



Centro de Actividad Comercial

CONFIDENCIAL

Centro de Actividad Administrativo

CONFIDENCIAL



Anexo III

Análisis financiero desagregado de sobre los incrementos tarifarios señalados por Telefónica del Perú**Respecto a las clases de activos y cuentas contables de costos señalados por Telefónica como evidencia de sus mayores gastos e inversiones en los años 2018 y 2019:**

Mediante carta TDP-0934-AR-AER-20, Telefónica ha identificado a determinadas clases de activo y cuentas contables de costo como evidencia de mayores gastos e inversiones que justificarían sus incrementos tarifarios en planes de Internet Fijo y TV de Paga. A continuación, se presenta un análisis respecto a lo señalado por la empresa, encontrándose que:

- **Inversiones en su red HFC y de fibra óptica:** La empresa señala que con este concepto hace referencia a todas las clases de activo asignadas a los servicios de Internet Fijo y TV de Paga, en cuyo caso, de conformidad a lo analizado anteriormente, no se justificaría que este concepto explique incrementos tarifarios para el año 2020 al considerar la información contable del 2019.
- **Gastos e inversiones para mayores capacidades requeridas con la finalidad de incrementar las velocidades para usuarios de Internet:** La empresa señala que con este concepto hace referencia a la cuenta de costo “Acceso a internet internacional”, la cual corresponde al centro de actividad de costos de red del servicio Internet Fijo, que se redujo S/ 0,5 millones en el año 2019.
Entonces, no se justificaría que este concepto explique incrementos tarifarios del servicio Internet Fijo para el año 2020 al considerar la información contable del 2019.
- **Gastos en la provisión de contenidos:** La empresa señala que con este concepto hace referencia a la cuenta de costo “Costo de venta de contenidos de TV”, la cual corresponde al centro de actividad de costos de red del servicio TV de Paga, que se incrementó en el año 2019.

Entonces, sí justificaría que este concepto explique incrementos tarifarios del servicio TV de Paga para el para el año 2020 al considerar la información contable del 2019.

- **Incrementos en los costos operativos y de mantenimiento a causa de la inflación:** La empresa únicamente hace referencia a que la información de inflación la obtiene de la página del INEI, sin precisar a qué cuentas de costo



hace referencia. Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, se presentan las variaciones de los costos de operación y mantenimiento de red identificadas para los servicios de Internet Fijo y de TV de Paga ⁽¹²⁴⁾, durante el año 2019:

- En el caso de Internet Fijo, se registró una reducción de S/ 16,0 millones.
- En el caso de TV de Paga, se registró una reducción de S/ 9,99 millones.

Entonces, no se justificaría que este concepto explique incrementos tarifarios del servicio Internet Fijo y TV Paga para el año 2020 al considerar la información contable del 2019.

• **Inversiones en nuevo equipamiento para la prestación de servicios:**

La empresa señala que con este concepto hace referencia a las siguientes clases de activos o cuentas contables de costo:

Proyectos y servicios empresas
Compra de equipamiento
Logística y reparación de terminales
Equipos de cliente para transmisión de datos
Equipos para servicios de cliente en Data Center
Equipo de cliente acceso banda ancha

Al respecto, se evidencia que las clases de activos o cuentas contables de costos son asignados por la empresa principalmente a línea de negocio “Suministro de equipos”, y no a las líneas de negocio “Internet fijo” o “Televisión de Paga”.

En tal sentido, las clases de activos o cuentas contables de costos vinculados a “Inversiones en nuevo equipamiento para la prestación de servicios”, no explicarían los incrementos tarifarios de los servicios “Internet fijo” y “Televisión de Paga”.



¹²⁴ Para el caso de Internet Fijo, se consideran las cuentas contables de costo “Mantenimiento del servicio en ubicación del cliente/red interna y acometida”, “Operación de red” y “Operación y mantenimiento de campo”. Para el caso de TV de Paga, se consideran las cuentas de costo “Mantenimiento del servicio en ubicación del cliente/red interna y acometida”, “Operación de red” y “Operación y mantenimiento de campo”.

Anexo IV
Inversiones y gastos de Telefónica del Perú para el servicio de Internet fijo

Cuadro N° 47: Inversiones de Internet fijo (Monto en miles de S/)

Clases de activos en Internet fijo	2018	2019*	Var 2019/2018 ¹²⁵
<h1>CONFIDENCIAL</h1>			



¹²⁵ Se calcula la inversión del año 2019 a partir de la diferencia entre los saldos de clases de activos del año 2019 respecto a los del 2018. Se consideran únicamente las clases de activos que representaron el 95% del saldo de activo fijo neto en el año 2018.

Cuadro N° 48: Gastos de Internet fijo (Monto en miles de S/)

Centro de Actividad de Red

Cuenta contable	2018	2019	Var 2019/2018 ¹²⁶
CONFIDENCIAL			

Centro de Actividad Comercial

Cuenta contable	2018	2019	Var 2019/2018 ¹²⁷
CONFIDENCIAL			



¹²⁶ Se calcula la variación de gastos del año 2019 a partir de la diferencia entre las cuentas contables de costo del año 2019 respecto a los del 2018. Se consideran únicamente las cuentas de costo que representaron el 95% del gasto correspondiente al centro de actividad de red de la empresa en el año 2018.

¹²⁷ Se calcula la variación de gastos del año 2019 a partir de la diferencia entre las cuentas contables de costo del año 2019 respecto a los del 2018. Se consideran únicamente las cuentas de costo que representaron el 95% del gasto correspondiente al centro de actividad comercial de la empresa en el año 2018.

Centro de Actividad Administrativo

Cuenta contable	2018	2019	Var 2019/2018 ¹²⁸
CONFIDENCIAL			



¹²⁸ Se calcula la variación de gastos del año 2019 a partir de la diferencia entre las cuentas contables de costo del año 2019 respecto a los del 2018. Se consideran únicamente las cuentas de costo que representaron el 95% del gasto correspondiente al centro de actividad administrativo de la empresa en el año 2018.

Anexo V**Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**

La plataforma busca recoger pedidos de baja de todos los mercados, pero inicialmente se enfocará en el mercado de las telecomunicaciones debido a su alto número de solicitudes de baja.

El objetivo de esta herramienta es eliminar las barreras que mantienen a los usuarios atados a servicios que no desean. Así esta plataforma permite terminar los contratos de telecomunicaciones sin tener que acercarse a una sucursal o contactar a la empresa, lo que reduce los Costos de Transacción existentes. A continuación, se presenta un video ilustrativo elaborado por el SERNAC donde se reflejan las dificultades para darse de baja asociadas a la espera en llamadas, el corte de la llamada y/o la no atención de la llamada por parte de las empresas operadoras (ver enlace del video en la descripción).

Gráfico N° 74: Video resumen de las dificultades para darse de baja (SERNAC)



#SERNAC #Chile #MeQuieroSalir
Me Quiero Salir

Fuente: YouTube (<https://bit.ly/39BWlWM>)

Elaboración: SERNAC

Con relación a los plazos, el SERNAC estableció un plazo de un día (1) hábil desde la notificación de la solicitud a la empresa operadora para que estas puedan dar por terminado el contrato. No obstante, existen otros escenarios que pueden darse y los cuales se presentan en el siguiente gráfico.



Gráfico N° 75: Esquema “Me Quiero Salir” (SERNAC)

La Ruta de Me Quiero Salir en Telecomunicaciones

¿Qué es Me Quiero Salir?

Es una herramienta simple y rápida que permite al consumidor en 4 pasos, solicitar el término de un contrato, con empresas que prestan servicios de telecomunicaciones.

PASO 1.....



Regístrese en el Portal del Consumidor en www.sernac.cl

PASO 2.....



Ingrese a Me Quiero Salir y genere una nueva solicitud.

PASO 3.....



Complete el formulario y los datos del contrato que desea finalizar.

PASO 4.....



Revise y acepte el formulario a enviar.

»»» Una vez Ingresada la solicitud, se le enviará un correo electrónico con el detalle de su requerimiento.

¿Cuáles pueden ser los resultados?

El SERNAC le informará sobre la gestión de la empresa en un plazo máximo de 8 días hábiles. Los resultados pueden ser:

1. Empresa termina el contrato:

La compañía deberá dejar de cobrar el servicio después de 1 día hábil de haber recibido su solicitud.

2. Empresa no termina el contrato:

- 2.1 Justifica con antecedentes que falta información en la solicitud.
- 2.2 Rechaza la solicitud sin justificación. El SERNAC derivará su caso a la SUBTEL.

3. Empresa no responde:

Excede el plazo otorgado. El SERNAC oficiará a la empresa y le informará los pasos a seguir.

¿Qué puede hacer el SERNAC si las empresas no respetan su derecho a terminar un contrato?

El SERNAC analizará los antecedentes y evaluará si derivar su caso a la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), denunciar, fiscalizar, iniciar un Procedimiento Voluntario Colectivo, u otro mecanismo de protección.

- A través del Portal del Consumidor usted podrá acceder al detalle de la respuesta, en la sección Me Quiero Salir, consultando por su n° de caso.

Importante:

- Si usted no está de acuerdo con la respuesta de la empresa o ésta no cumple con lo señalado en ella, ingrese un Reclamo Indicando su n° de solicitud. Su caso será enviado a SUBTEL, el organismo regulador de este mercado.
- Si tiene alguna consulta llame al **800 700 100** de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 hrs. y sábado de 09:00 a 19:00 hrs.

Otros canales de atención: Oficinas del [SERNAC](http://www.sernac.cl) |  Municipios en convenio | Centro de llamados: 800 700 100

Fuente: <https://bit.ly/3g9eGc8>

Elaboración: SERNAC



Anexo VI**Iniciativas normativas internacionales****España**

Mediante el Real Decreto 1/1998 ⁽¹²⁹⁾ definió el concepto de “Infraestructura Común de Telecomunicaciones” (en adelante, ICT) como aquella infraestructura que exista o se instale en los edificios para cumplir, como mínimo, las siguientes funciones:

- a) La captación y la adaptación de las señales de radiodifusión sonora y televisión terrenal, y su distribución hasta puntos de conexión situados en las distintas viviendas o locales del edificio, y la distribución de las señales de televisión y radiodifusión sonora por satélite hasta los citados puntos de conexión. Las señales de radiodifusión sonora y de televisión terrenal susceptibles de ser captadas, adaptadas y distribuidas, serán las difundidas, dentro del ámbito territorial correspondiente, por las entidades habilitadas.
- b) Proporcionar acceso al servicio telefónico básico y al servicio de telecomunicaciones por cable, mediante la infraestructura necesaria para permitir la conexión de las distintas viviendas o locales del edificio a las redes de los operadores habilitados.

En particular, el marco legislativo sobre ICT señala principalmente lo siguiente:

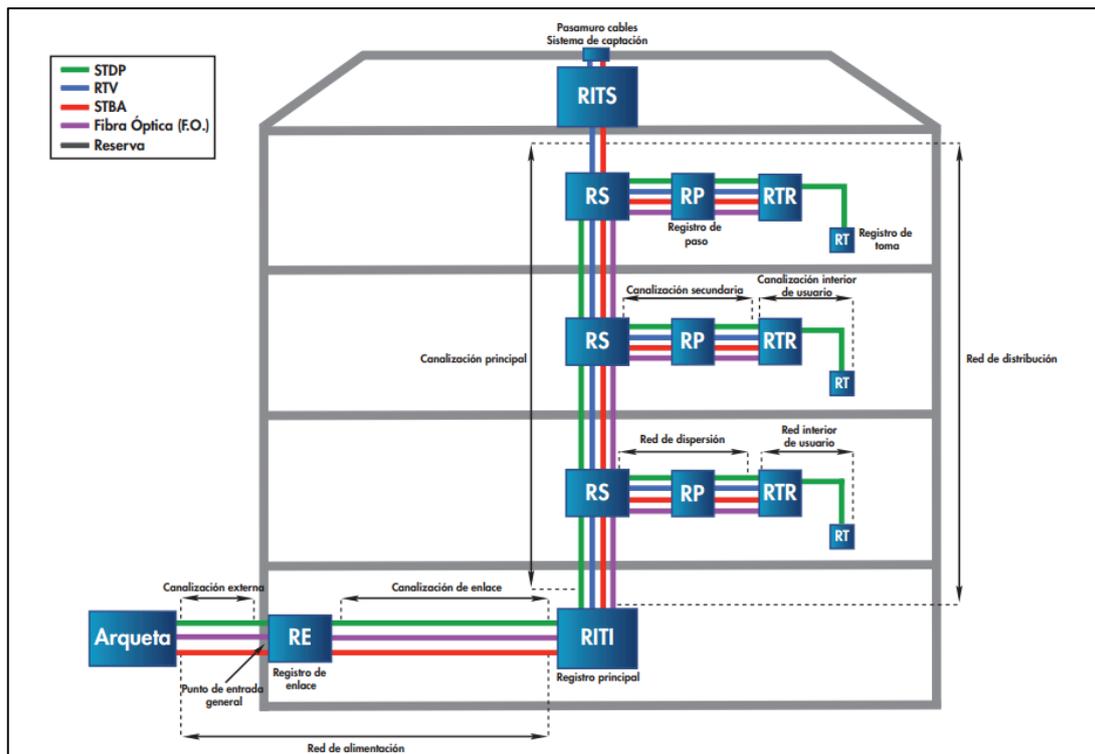
- Un propietario o copropietario en el inmueble puede acceder a cualquier servicio.
Un operador puede ofrecer sus servicios a cualquier propietario o copropietario del inmueble.
- En nueva edificación, obliga a la redacción de un proyecto de infraestructura común de telecomunicaciones para obtener la Licencia de Obras.
- En viviendas ocupadas, regula las relaciones entre copropietarios para instalar una infraestructura común de telecomunicaciones.
- Establece un régimen sancionador.

¹²⁹ Publicado el 27 de febrero de 1998. Disponible en goo.gl/iJdnRS



A marzo de 2020, la dinámica del mercado de las telecomunicaciones en España ha generado nuevos mercados como el relacionado a empresas especializadas en realizar la instalación y el mantenimiento a la ICT (ver Gráfico N° 76), las cuales deben estar registradas en el Registro de Empresas instaladoras de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de forma obligatoria ⁽¹³⁰⁾.

Gráfico N° 76: Esquema general de una “Infraestructura Común de Telecomunicaciones”



Fuente y Elaboración: ALCAD (<http://www.alcad.net/uploads/publicaciones/catalogos/pdf/LIBRO%20ICT%202.pdf>)

Chile

La Ley General de Telecomunicaciones (LGT_Chile) incorporó, mediante la ley número N° 20808 ⁽¹³¹⁾ (denominada como “Ley de Ductos”), los artículos 7° ter y 7° quarter relacionados a la protección de la libre elección de los usuarios en la contratación de los servicios de cable, Internet o telefonía. Al respecto, el artículo 7° ter señala lo siguiente:

“Artículo 7° ter.- En todo proyecto de loteo o de edificación conformado por varias unidades enajenables o de dominio exclusivo, estén o no acogidas al régimen de

¹³⁰ Real Decreto 244/2010, de 5 de marzo de 2010.

¹³¹ Ley publicada el 28 de enero de 2015.



copropiedad inmobiliaria, debe velarse por la libre elección de cada unidad en la contratación y recepción de servicios de telecomunicaciones.

Para efectos de lo anterior, los proyectos que consideren instalaciones de telecomunicaciones deberán contar con la capacidad necesaria para que diversos operadores de telecomunicaciones puedan suministrar sus servicios en condiciones competitivas, de conformidad con la normativa técnica respectiva. La obligación rige tanto para instalaciones interiores como exteriores, independiente de la naturaleza de los bienes en que éstas se emplacen.

... (subrayado propio)”

En abril de 2018, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones publicó el reglamento de la Ley N° 20.808 mediante el cual se crea el concepto de “Red Interna de Telecomunicaciones” ⁽¹³²⁾. El mismo entró en vigencia en julio de 2018.

Colombia

El gobierno, mediante ley 1450 ⁽¹³³⁾, expidió su Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 y en el cual se establecen aspectos relacionados a la infraestructura para redes y servicios de telecomunicaciones al interior de las zonas comunes en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal. Al respecto, el artículo 54 de la señalada ley menciona lo siguiente:

Artículo 54. Infraestructura para redes y servicios de telecomunicaciones al interior de las zonas comunes en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal. *La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá expedir la regulación asociada al acceso y uso por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a la infraestructura dispuesta para redes y servicios de telecomunicaciones al interior de las zonas comunes en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal, bajo criterios de libre competencia, trato no discriminatorio y viabilidad técnica y económica. La Comisión de Regulación de Comunicaciones expedirá el reglamento técnico en materia de instalación de redes de telecomunicaciones en los inmuebles que tengan un régimen de copropiedad o propiedad horizontal.*

En base a lo anterior, la Comisión de Regulación de Colombia (en adelante, CRC) publicó diversas propuestas regulatorias para definir el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (en adelante, RITEL), el cual establece las condiciones

¹³² Conjunto de cámaras, canalizaciones, salas de operaciones de telecomunicaciones, ductos, bandejas, cajas o cámaras de distribución, cajas o cámaras de paso, cajas terminales, obras civiles, cables y demás elementos activos y/o pasivos, soterrados según corresponda a la naturaleza y ubicación de cada elemento y de acuerdo a la normativa técnica correspondiente, necesarios para asegurar la prestación de servicios de telecomunicaciones en edificaciones en altura y proyectos en extensión.

¹³³ Publicada el 16 de junio de 2011. Mayor detalle ver <https://www.wipo.int/wipolex/es/details.jsp?id=9721>



técnicas que deben de contar las nuevas propiedades horizontales para permitir desplegar los servicios de telecomunicaciones por múltiples empresas de forma que no se vea restringida la libertad de elección de los usuarios.



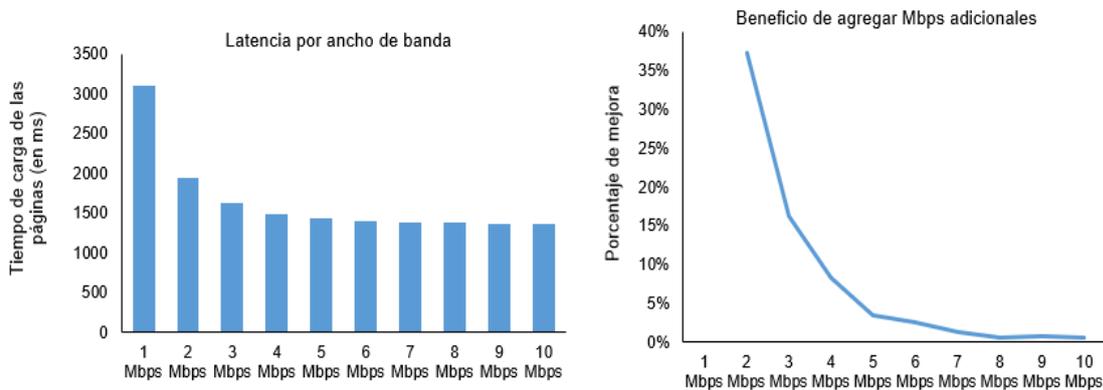
Anexo VII
Velocidad y Latencia

En particular, el informe señala que, a partir de 10 Mbps, la latencia y otros factores empiezan a dominar sobre el rendimiento del servicio; de esta forma, para estos niveles de velocidad, es poco probable que los usuarios experimenten una mejora significativa en la navegación web básica a partir de una mayor velocidad (por ejemplo, el pasar de una oferta de Internet fijo de 10 Mbps a una oferta de 25 Mbps).

Asimismo, el blog de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y Mercados señaló lo siguiente es su post “No es la velocidad, es la latencia” ⁽¹³⁴⁾:

*“Mike Belshe, que fue ingeniero en Google, experimentó con la velocidad y la latencia y llegó a la misma conclusión: **a partir de los 10 megas, la mejora para el usuario es imperceptible si la latencia no se ha mejorado.**”*

Gráfico N° 77: Comparación de los beneficios de incrementar el ancho de banda manteniendo la latencia constante



Fuente: Mike Belshe (More Bandwidth Doesn't Matter (much))

Elaboración: OSIPTEL

Cabe señalar que, si bien las velocidades del análisis desarrollado anteriormente se han incrementado para Perú, como ya se señaló en la sección 2, lo anterior no invalida el efecto que puede tener la latencia sobre los beneficios de incrementar la velocidad del servicio de Internet fijo.

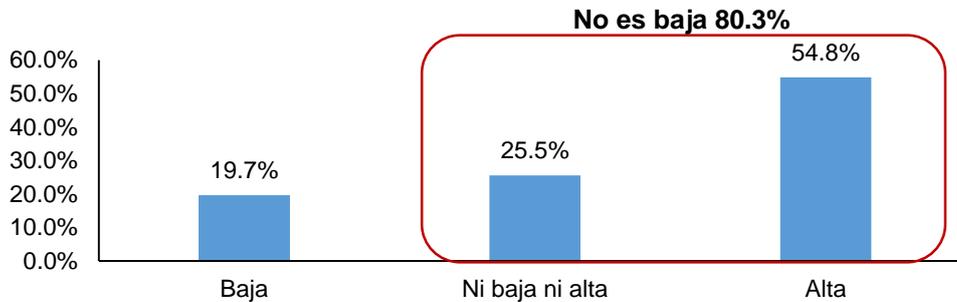
Al respecto, los hogares que contaron con el servicio de Internet fijo provisto por Telefónica del Perú consideraron que la velocidad de este servicio no es baja (80.3%) por lo cual, un incremento de la tarifa acompañado de un incremento en la velocidad no

¹³⁴ Mayor información véase <http://bit.ly/2VA6E5Q>



tendría un efecto sobre el bienestar de los usuarios. Incluso el 54.8% de los hogares perciben la velocidad ofrecida como alta.

Gráfico N° 78: ¿Cómo califica, en general, la percepción que tiene su hogar sobre la velocidad del servicio de Internet fijo que posee? (Telefónica del Perú)



Fuente: ERETEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

El Cuadro N° 49 muestra que la mayor parte de las conexiones afectadas por los incrementos tarifarios tuvieron incrementos en la velocidad del servicio (■%), mientras que el ■% tuvo incrementos de hasta ■ Mbps en sus planes.

Cuadro N° 49: Distribución de las conexiones con incrementos tarifarios al 2020 (Telefónica del Perú)



Fuente: Telefónica del Perú

Elaboración: OSIPTEL

Un análisis de cada grupo muestra que las conexiones del grupo "■■■■■■■■■■" ■■■■■■" contaban con una velocidad mínima y máxima de ■ y ■ Mbps, las cuales se incrementaron en ■ y ■ Mbps, respectivamente. En tanto, las conexiones del grupo "■■■■■■■■■■" que contaban con una velocidad mínima y máxima de ■ y ■ Mbps se incrementaron en ■ y ■ Mbps, respectivamente.



Cuadro N° 50: Descripción de las velocidades del servicio para los principales rangos

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

Fuente: Telefónica del Perú

Elaboración: OSIPTEL

Nota:

- En el grupo "████████████████████" se registró conexiones cuya velocidad mínima fue de █ Mbps, la cual se incrementó hasta █ Mbps. No obstante, esto se observó en █ conexiones en servicio motivo por el cual se colocó la siguiente velocidad mínima observada colocándose la respectiva nota por el cambio metodológico.

Sobre la base de lo anterior, no resulta razonable considerar que estos incrementos tuvieron un efecto de mejora sobre el bienestar del usuario, salvo el asociado a la velocidad mínima para el segundo grupo, toda vez que la oferta comercial de Telefónica del Perú y América Móvil, vigente a marzo de 2020, considera incrementos superiores en la velocidad entre las tarifas que ofrecen como se detalla a continuación:

- **Con relación a la velocidad mínima:** El incremento entre planes con baja velocidad es de 15 Mbps, lo cual reflejaría el incremento necesario que debe tener un plan a fin de que el usuario pueda percibir una mejora en su servicio y, por ende, esté dispuesto a acceder a una mayor tarifa por el servicio. En tal sentido, el incremento de █ Mbps no elevaría de manera significativa el bienestar del usuario.

Cuadro N° 51: Oferta comercial en planes con menores velocidades de descarga
Telefónica del Perú América Móvil

Plan	Tarifa mensual
Plan de 15 Mbps	S/65.9
Plan de 30 Mbps	S/79.9
+15 Mbps	+S/14.0

Fuente: Empresas operadoras

Plan	Tarifa mensual
Plan de 15 Mbps	S/55.0
Plan de 30 Mbps	S/70.0
+15 Mbps	+S/15.0

Elaboración: OSIPTEL



- **Con relación a la velocidad máxima:** El incremento entre planes con alta velocidad es de 50 Mbps como mínimo, lo cual reflejaría el incremento necesario que debe tener un plan a fin de que el usuario pueda percibir una mejora en su servicio y, por ende, esté dispuesto a acceder a una mayor tarifa por el servicio.

En tal sentido, los incrementos de ■ y ■ Mbps no serían percibidos por los usuarios.

Cuadro N° 52: Oferta comercial en planes con mayores velocidades de descarga
 Telefónica del Perú América Móvil

Plan	Tarifa mensual
Plan de 150 Mbps	S/185.9
Plan de 200 Mbps	S/235.9
+50 Mbps	S/50.0

Fuente: Empresas operadoras

Plan	Tarifa mensual
Plan de 120 Mbps	S/140.0
Plan de 200 Mbps	S/199.0
+80 Mbps	S/59.0

Elaboración: OSIPTEL



Anexo VIII**Experiencia Internacional en regulación de precios de Internet fijo**

México es uno de los países que aplica regulación tarifaria para el servicio de Internet fijo como parte de las obligaciones impuestas a aquellas empresas catalogadas como “Agentes Económicos Preponderantes” en el sector de las telecomunicaciones, las cuales se encuentra definidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante, IFETEL) de la siguiente forma ⁽¹³⁵⁾:

“Se considerará como Agente Económico Preponderante, a la empresa o grupo de empresas que cuenten directa o indirectamente, con una participación nacional mayor al 50% en los servicios de radiodifusión o telecomunicaciones, este porcentaje puede medirse por el número de usuarios, suscriptores, audiencia, por el tráfico en sus redes o por la capacidad utilizada de las mismas.”

El 6 de marzo de 2014, el IFETEL aprobó mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 ⁽¹³⁶⁾ la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina al grupo de interés económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Teléfonos del Noroeste, S.A. de C. V., Radiomóvil Dipsa, S.A.B. de C. V., Grupo Corso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. como agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y le impone las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia. Entre las medidas impuestas podemos destacar las siguientes ⁽¹³⁷⁾:

- Acceso a infraestructura pasiva (fija y móvil) mediante ofertas públicas de referencia.
- Protección al usuario y competencia a través de una mayor claridad en la facturación.
- En servicios móviles se estableció una oferta pública de servicios mayoristas de usuario visitante (roaming nacional) que permitía que otras empresas puedan prestar servicios en áreas donde no cuentan con cobertura y una oferta pública de reventa de servicios para comercializadoras (operadores móviles virtuales).

¹³⁵ Mayor información véase <http://bit.ly/2TFciU>

¹³⁶ Mayor información véase <https://bit.ly/2Um4wMS>

¹³⁷ Mayor información véase <http://bit.ly/3aFFMUQ>



- En servicios fijos se diseñó una regulación del servicio de enlaces dedicados (plazos de entrega, reparación de fallas, niveles mínimos de calidad, penalizaciones por incumplimientos, etc.) **y la fijación de un sistema de precios tope de servicios al usuario final.**
- No podrán adquirir en exclusiva derechos de transmisión sobre Contenidos Audiovisuales Relevantes determinados por el Instituto o realizar conductas con efectos similares.
- Prohibición para participar directa o indirectamente en el Agente Económico Preponderante en radiodifusión.

La citada resolución establece en la medida Cuadragésima del Anexo 2, de la resolución, denominado "Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso 1 de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional-o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones fijos" que las tarifas del AEP para la prestación de los servicios de telecomunicaciones fijos estarán sujetas a un control de precios autorizado por el IFETEL.

La canasta de servicios de telecomunicaciones sujeto al control de precios deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa lo siguiente:

1. Servicio Local fijo
 - Cargo de Instalación por línea.
 - Renta básica por línea.
 - Tarifas por servicio local medido.
 - Tarifas por llamadas locales realizadas desde teléfonos fijos que terminan en teléfonos móviles bajo la modalidad "El que llama paga".
2. Servicio de acceso a Internet de banda ancha fija desagregado por velocidades ofertadas.
3. Servicios de larga distancia.

En dicha canasta de servicio se deberá observar que los ingresos que resulten de la aplicación de los precios del periodo actual a los volúmenes del periodo anterior no



excedan a los ingresos tope. Es decir, se deberá satisfacer lo establecido en la siguiente fórmula:

$$\sum_{i=1}^N P_{it} Q_{it-1} \leq (1 - X)(1 - \pi) \sum_{i=1}^N P_{it-1} Q_{it-1}$$

En donde:

- P_{it} : Precio del servicio i durante el periodo actual.
- P_{it-1} : Precio del servicio i durante el periodo anterior.
- Q_{it-1} : Cantidad del servicio i durante el periodo anterior.
- π : Tasa de inflación del periodo.
- X : Factor de Productividad.

El Factor de Productividad se establecerá mediante la metodología de productividad total de los factores. Asimismo, la canasta de servicios se deberá revisar cada dos años.

A marzo de 2020, el IFETEL ha efectuado tres procesos de determinación de los factores de productividad en los cuales se estableció diferentes niveles para dicho factor como se describe a continuación:

- El 14 de julio de 2016, el IFETEL aprobó mediante Acuerdo P/IFT/140716/406 la resolución mediante la cual, el regulador establece los parámetros del Sistema de Precios Tope de conformidad con la medida aplicable al Agente Económico Preponderante para el período 2015-2016. Este parámetro establece que el límite máximo a la tarifa promedio ponderada de la canasta de servicios de telecomunicaciones fijos sería de 2.58% anual y estaría vigente hasta el 31 de diciembre de 2016.
- El 26 de abril de 2016, el IFETEL aprobó mediante Acuerdo P/IFT/260417/191 la resolución mediante la cual, el regulador establece los parámetros del Sistema de Precios Tope de conformidad con la medida aplicable al Agente Económico Preponderante para el período 2017-2018. Este parámetro establece que el límite máximo a la tarifa promedio ponderada de la canasta de servicios de telecomunicaciones fijos sería de 0.91% anual y estaría vigente hasta el 31 de diciembre de 2018.



- El 14 de noviembre de 2018, el IFETEL aprobó mediante Acuerdo P/IFT/141118/708 la resolución mediante la cual, el regulador establece los parámetros del Sistema de Precios Tope de conformidad con la medida aplicable al Agente Económico Preponderante para el período 2019-2020. Este parámetro establece que el límite máximo a la tarifa promedio ponderada de la canasta de servicios de telecomunicaciones fijos sería de 1.59% anual y estaría vigente del 1^{er} de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020 ⁽¹³⁸⁾.

Por otro lado, en marzo de 2017, el IFETEL realizó la primera revisión sobre la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones y determinó la necesidad de adicionar medidas a este agente. Estas medidas fueron aprobadas mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 ⁽¹³⁹⁾ y entre las cuales se destacan las siguientes:

- Equivalencia de insumos (EI): Condición mediante la cual se requiere a las empresas integradas verticalmente, suministrar productos y servicios de acceso sobre una base equivalente a todos sus usuarios, incluyéndose a sí misma. Se busca garantizar el acceso a los servicios Mayoristas Regulados y que la provisión de estos no se incurra en discriminación por una vía distinta a precios ⁽¹⁴⁰⁾.
- Replicabilidad económica: Condición en la cual los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes pueden equiparar las tarifas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, mediante el uso de los servicios mayoristas regulados, en combinación con los costos minoristas y de red de un operador eficiente.
- Replicabilidad técnica: Condición en la cual los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes pueden equiparar las características técnicas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, mediante el uso de los servicios mayoristas regulados.

¹³⁸ Mayor información véase <https://bit.ly/2JcusE6>

¹³⁹ Resolución mediante la cual el pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76. Mayor información véase <https://bit.ly/33QLKQD>

¹⁴⁰ Mayor información véase <https://bit.ly/2WNT6Tx>



Al 2019, el IFETEL inició el proceso de recepción de comentarios para la segunda revisión sobre la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones ⁽¹⁴¹⁾.

Finalmente, luego de la determinación del “Agente Económico Preponderante” y el establecimiento de medidas como la **fijación de un sistema de precios tope de servicios al usuario final** se ha observado que los indicadores de desempeño del mercado de Internet fijo han presentado la siguiente dinámica:

- El nivel de suscriptores al servicio de Internet fijo se incrementó a una tasa anual promedio de 7.5%.
- El nivel de concentración de los suscriptores se redujo a una tasa promedio de 6.6%.
- El nivel de densidad por cada 100 hogares se incrementó a una tasa anual promedio de 5.5%.

Gráfico N° 79: Evolución del número de suscriptores a Internet fijo (México)



Fuente: IFETEL

Elaboración: OSIPTEL

¹⁴¹ Mayor información véase <http://bit.ly/38lyQVE>



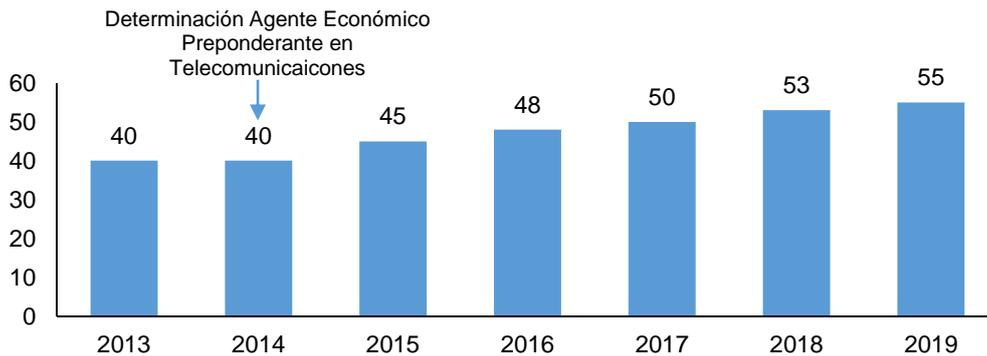
Gráfico N° 80: Evolución del nivel de concentración de Internet fijo (México)



Fuente: IFETEL

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 81: Evolución del nivel de densidad de Internet fijo por cada 100 hogares (México)



Fuente: IFETEL

Elaboración: OSIPTEL



Anexo IX**Declaración de calidad regulatoria sobre la modificación del Texto Único Ordenado de las disposiciones referidas a la aprobación de los incrementos tarifarios asociados a mejoras en las condiciones de los planes tarifarios****Objetivo**

En la actualidad, según lo establecido en artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO CDU), cada vez que una empresa desea realizar un incremento tarifario asociado a una mejora estricta de las condiciones de los planes tarifarios – con excepción del incremento de la velocidad de navegación del servicio de Internet o de la capacidad de descarga de dicho servicio - debe contar, previamente, con la aprobación de la Gerencia General del OSIPTEL. Posterior a ello, la empresa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del Reglamento del Sistema de Información y Registros de Tarifas del OSIPTEL (en adelante, RSIRT), debe registrar el cambio en el SIRT, indicando en la casilla “Variación” que este corresponde a una modificación de las condiciones del servicio previamente aprobada por el OSIPTEL.

El presente análisis de calidad regulatoria tiene como objetivo analizar estas condiciones para verificar si propician la dinámica competitiva.

Declaración de calidad regulatoria

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se declara que el presente documento cumple con la Declaración de Calidad Regulatoria.

Descripción del problema

Al respecto, la exigencia establecida en el artículo 9 del TUO CDU puede generar efectos negativos sobre las empresas operadoras, los usuarios y el OSIPTEL. Por un lado, le ocasiona a la empresa un costo administrativo debido a que esta, antes de llevar a cabo una modificación planificada, tiene que informar, detalladamente, a la Gerencia General del OSIPTEL, sobre los cambios que realizará, dejando en claro con qué beneficios cuenta el plan actual y con qué beneficios contará el plan posterior a la modificación; y, además, retrasa la respuesta comercial de la misma frente a las estrategias de sus competidoras. Esto debido a que, frente al cambio realizado por una empresa, otra no pueda responder de forma inmediata modificando sus tarifas porque esto requiere el paso previo establecido en el referido artículo.



Por otro, el hecho de que las ofertas de las empresas sean presentadas de forma asincrónica puede ocasionar que la decisión que tome el usuario no sea la óptima, lo cual le conllevará a una pérdida de bienestar. En tal sentido, los plazos para que un operador pueda anunciar incrementos y registrarlos deben ser los estrictamente los necesarios para que, por un lado, se resguarden los derechos de usuarios y abonados de estar debidamente informados y, por otro, se fomente la dinámica competitiva en el mercado.

Por último, se dificulta el seguimiento de las tarifas que realiza el regulador. Esto debido a que, al existir modificaciones no recogidas en la normativa vigente, las empresas deben registrarlas en el SIRT, como una nueva tarifa establecida y no como un cambio de una tarifa establecida preexistente. Esta duplicidad de registros incrementa significativamente la cantidad de planes registrados, lo cual genera desorden y dificultad para su análisis por parte del regulador y del mismo operador; y de cara al usuario, este no puede conocer los cambios de su plan tarifario en un único registro, lo cual genera confusión.

Objetivos y base legal de la intervención

El objetivo general es promover condiciones que favorezcan la competencia. Para ello, se tiene como objetivos específicos reducir los costos administrativos de las empresas, no poner trabas a cambios comerciales estrictamente favorables para los usuarios y permitir que estos cuenten con información oportuna para una adecuada elección, sin que ello involucre elevados costos de supervisión por parte del regulador.

La base legal para la intervención del OSIPTTEL respecto a la problemática analizada está dada por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, la cual establece en su artículo 3 que el OSIPTTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, el Consejo



Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

En ese sentido, en virtud de lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25 del referido Reglamento, en el ejercicio de su función normativa, este Organismo tiene la facultad de dictar reglamentos sobre las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, incluyendo aquellos aspectos analizados en el presente documento.

Análisis de las opciones regulatorias

Frente al problema expuesto y objetivos que se persiguen, se cuenta con dos opciones regulatorias: por un lado, no realizar intervención alguna y que las empresas continúen con el procedimiento regular en casos de que estas realicen modificaciones tarifarias que resulten más beneficiosas para el abonado - con excepción del incremento de la velocidad de navegación o de la capacidad de descarga del servicio del servicio de Internet-; y, por otro, realizar la modificación del artículo 9 del TUO CDU que involucra, consecuentemente, la modificación del RSIRT, como se indicó previamente.

Cuadro N° 53: Comparación entre las alternativas

Criterios de evaluación cualitativa ¹⁴²	Ponderación	Alternativa 0	Alternativa 1
		No intervención	Modificar obligación
Efectividad	50%	0	2
Costo para las empresas	25%	0	2
Costo regulatorio	25%	0	-1
Resultado de evaluación Cuantitativa		0	1.25

A partir de un análisis multicriterio se evaluaron las opciones de mantener el escenario base - no intervención - (Alternativa 0) o modificar la obligación del artículo 9 del TUO CDU (Alternativa 1), utilizando como métricas para el cumplimiento de los objetivos, la efectividad de la intervención, el costo en el que incurrirán las empresas y el costo en el que incurrirá el regulador.

¹⁴² La escala utilizada para la evaluación de los criterios es la siguiente:

- +3: Alta mejora respecto al escenario base | Ahorros importantes frente al escenario base
- +2: Mejora moderada respecto al escenario base | Ahorros moderados frente al escenario base
- +1: Ligera mejora respecto al escenario base | Ligero ahorro frente al escenario base
- 0: No presenta un cambio sustancial en efectividad o costos con respecto al escenario base
- 1: Ligera desmejora respecto al escenario base | Ligero incremento de costos respecto a escenario base
- 2: Desmejora moderada respecto al escenario base | Incremento moderado de costos respecto a escenario base
- 3: Importante desmejora respecto al escenario base | Importante incremento de costos respecto a escenario base



Al respecto, de la comparación de los resultados obtenidos, se colige que la Alternativa 1 es preferible a no intervenir para alcanzar los objetivos propuestos. Ello debido a que esta facilita la obtención de objetivos sin dar lugar a una interpretación subjetiva ya que se establece la mejora estricta de los beneficios ya otorgados; reduce los costos administrativos las empresas, debido a que exime a la empresa de la obligación de envío de información vinculada a la modificación programada, pues ésta será evaluada ex post por el Regulador; y, además, no se añade una carga operativa significativa al regulador en tanto que la mayor parte de los cambios registrados no deberán ser evaluados ex ante, en contraste con la opción de no intervención que no permite alcanzar los objetivos propuestos y mantiene los costos administrativos actuales de las empresas y el regulador.

Cabe resaltar que los derechos de abonados y usuarios se ven resguardados ante incrementos; en el caso de Telefónica del Perú, el operador con mayor participación de mercado, mediante las Normas Especiales se impone medidas específicamente para este operador. En el caso de las otras empresas operadoras, tal como se indicó, la supervisión se realizará de manera ex post.

Por lo expuesto, se propone que se realice el cambio en el artículo 9 del TUO CDU de tal forma que las empresas puedan realizar la modificación unilateral del contrato de abonado siempre que esta resulte en una mejora estricta de los beneficios actuales o inclusión de nuevas prestaciones. Esto permitirá que las empresas puedan implementar sus estrategias comerciales sin que esto perjudique a los usuarios actuales del servicio; y, asimismo, se brinde, oportunamente, información completa de las alternativas con las que cuentan los actuales y potenciales usuarios. Cabe señalar que la propuesta de modificación no restringe, ni limita la facultad del OSIPTEL de evaluar y adoptar las acciones que correspondan en el caso de que las empresas transgredan lo señalado en la propuesta de modificación del referido artículo, toda vez que se está tipificando el incumplimiento del segundo párrafo del artículo 9 del TUO CDU, es decir, la de modificar el contrato sin que los atributos de dichas modificaciones resulten más beneficiosas para el abonado como infracción grave, así como el incumplimiento de la orden que revoca o corrige cualquier modificación implementada por la empresa operadora. Al respecto, al estar tipificado como infracción grave el incumplimiento del artículo 9 del TUO CDU, se desprende que el incumplimiento de las medidas que disponga el OSIPTEL, en respuesta a ello, también sea considerado como una infracción grave, debido a que, en la práctica, tiene el mismo efecto sobre los abonados.



Propuesta final

Por lo expuesto, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, se recomienda modificar el artículo 9 del TUO CDU, tal como se detalla en el párrafo siguiente (lo modificado, en **Negrita**):

TUO CDU**“Artículo 9.- Celebración del contrato de abonado**

En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma.

La empresa operadora está prohibida de modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones de:

- (i) Tarifas conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, y/o***
- (ii) Atributos que resulten más beneficiosas para el abonado. Se considera como mayor beneficio para el abonado el incremento de minutos, mensajes de texto, datos y/o velocidad de navegación, entre otros o inclusión de nuevas prestaciones.***

Sin perjuicio de ello, en el supuesto establecido en el numeral (ii) el OSIPTEL podrá evaluar si las modificaciones unilaterales del contrato de abonado resultan, en efecto, más beneficiosas para el abonado.

En caso se verifique que dichas modificaciones no resultan más beneficiosas para el abonado, mediante resolución de Gerencia General se ordena la revocatoria o corrección de cualquier modificación tarifaria implementada por la empresa operadora, determinando, inclusive, las devoluciones que correspondan.

La celebración del contrato de abonado (...) “.

Asimismo, con el fin de disuadir conductas por parte de las empresas que incumplan lo propuesto en la modificación del artículo 9 del TUO CDU se recomienda, además, modificar el artículo 3 del Anexo 5 del TUO CDU, tal como se detalla en el párrafo siguiente (lo modificado, en **Negrita**):



“Artículo 3.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 6-A, 7, **9 (segundo párrafo)**, 11-B (tercer párrafo), 11-E (tercer y cuarto párrafo), 12, 12-A (segundo, tercer y cuarto párrafo), 13 (segundo y cuarto párrafo), 16, 16-A, 23, 23-A, 24, 36, 37-B, 39, 40, 40-A, 41, 42, 51-A, 66, 67-B, 76, 77, 78, 83, 88, 93, 99 (tercer párrafo), 100, 102, 121-A, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.

También constituye infracción grave el incumplimiento de la orden que revoca o corrige cualquier modificación implementada por la empresa operadora, de acuerdo a lo que establece el artículo 9.”

Por consiguiente, el cambio del artículo 9 del TUO CDU conllevará, a su vez, a la modificación del artículo 16 del RSIRT, con el fin de que este último guarde correspondencia con la modificación del primero. Es por ello que se sugiere la siguiente redacción (lo modificado, en Negrita):

RSIRT**“Artículo 16.- Cambio de tarifas establecidas**

En los casos que la empresa operadora decida modificar algunas de las tarifas establecidas, deberá utilizar la opción “Cambio de Tarifa” habilitada en la tarifa previamente registrada, lo que implicará que el código de registro de dicha tarifa se mantenga. Esta opción generará un nuevo ingreso que se guardará inicialmente en Estado Temporal. Al realizarse el registro correspondiente de la nueva tarifa, el SIRT considerará como no vigente la anterior tarifa establecida.

En este caso, la empresa operadora deberá indicar en la casilla “Variación” si la nueva tarifa a ser registrada corresponde a: (i) un aumento tarifario, (ii) una reducción tarifaria, **o únicamente a (iii) una modificación contractual más beneficiosa de atributos, conforme a lo establecido en la normativa vigente.**

En ningún caso (...).”

