

A	:	JOHNNY ANALBERTO MARCHAN PEÑA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO DEL PROYECTO DE NORMA QUE DEROGA LAS “NORMAS ESPECIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO APPLICABLES A TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.”

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA EN TELECOMUNICACIONES	ANDRÉS SEBASTIÁN JÁUREGUI VALENZUELA
REVISADO POR	ESPECIALISTA LEGAL / ECONÓMICO	ROSSANA MERCEDES GOMEZ PEREZ
	SUBDIRECTORA DE COMPETENCIA	CLAUDIA BARRIGA CHOY
APROBADO POR	DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN FRANK QUIZO CÓRDOVA

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. LINEAMIENTOS DE MEJORA REGULATORIA	3
3. ANTECEDENTES.....	3
3.1. Agenda Regulatoria	3
4. DEFINICION DEL PROBLEMA	4
4.1. Aprobación de las reglas impuestas a Integratel con relación al servicio de acceso a internet fijo	4
4.2. Reevaluación del contexto que justificó la aprobación de las reglas impuestas a Integratel con relación al servicio de acceso a internet fijo	5
4.2.1. Criterios de referencia para la regulación Ex Ante.....	5
4.2.2. Indicadores de desempeño del mercado del servicio de acceso a internet fijo.....	7
4.2.3. Evaluación de impacto de las Normas Especiales	16
4.2.4. Cambios relevantes pos aprobación de las Normas Especiales.....	17
4.3. Planteamiento del Problema.....	25
5. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN	26
5.1. Objetivo	26
5.2. Base legal de la intervención	26
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DISPONIBLES	27
7. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA.....	29
8. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA	29
9. IMPLICANCIAS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA	30
10. CONCLUSIÓN.....	30
11. RECOMENDACIÓN	32
12. BIBLIOGRAFÍA.....	33
13. ANEXOS.....	35

1. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo evaluar la continuidad de las circunstancias que justificaron el establecimiento de obligaciones contenidas en las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”¹ (en adelante, las Normas Especiales), aprobadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTEL.

2. LINEAMIENTOS DE MEJORA REGULATORIA

Los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, aprobados mediante Resolución N° 00030-2024-CD/OSIPTEL, establecen que en caso se contemple emitir una norma que genere costos de cumplimiento se deberá cumplir con las reglas establecidas en el Manual del Análisis de Impacto Regulatorio que incluye el respectivo Análisis de Impacto Regulatorio Ex – Ante (AIR Ex - Ante) basado en evidencias, el cual permita justificar la intervención del regulador y analizar las alternativas de intervención y sus posibles impactos.

Ahora bien, conforme a lo señalado en el numeral 3.2 de los referidos Lineamientos, se considera que una norma genera costos de cumplimiento cuando crea, reduce, restringe o retira obligaciones y/o sanciones, o derechos, que generen un impacto para las empresas o para los usuarios, o hace más estricta a las existentes que generen mayores costos para su cumplimiento.

Bajo las consideraciones señaladas, corresponde efectuar el Análisis de Impacto Regulatorio, conforme a lo dispuesto en los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel.

3. ANTECEDENTES

3.1. Agenda Regulatoria

Con el objetivo de establecer el marco para el fortalecimiento de la buena gobernanza y la mejora continua de la política regulatoria del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) en el ejercicio de sus funciones normativas y, generar mayor predictibilidad en el sector, en febrero de 2024, se aprobaron los Lineamientos de mejora regulatoria del Osiptel.

Así, el numeral 4.1 de los mencionados lineamientos prevé la agenda regulatoria como un instrumento que se utiliza para programar e informar al público sobre determinados problemas identificados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que posteriormente pueden ser materia del AIR Ex - Ante, a fin de lograr mayor predictibilidad, participación y transparencia en el proceso de producción normativa.

¹ Actualmente Integratel Perú S.A.A. (en adelante, Integratel)

Precisamente, la agenda regulatoria del Osiptel para el año 2026, contempla la revisión de la regulación asimétrica establecida con las Normas Especiales, en virtud de los cambios en el mercado del servicio de acceso a internet fijo.

4. DEFINICION DEL PROBLEMA

4.1. Aprobación de las reglas impuestas a Integratel con relación al servicio de acceso a internet fijo

El 15 de febrero de 2020, se publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-CD/OSIPTTEL, que dispuso la revisión del régimen tarifario aplicable al servicio de Acceso a Internet fijo prestado por la empresa Integratel Perú S.A.A. (en adelante, Integratel). Al respecto, se encargó a la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia elaborar un estudio técnico con el fin de determinar la regulación a aplicar al servicio, así como las reglas para la aplicación de incrementos tarifarios, de acuerdo con las características, la problemática del mercado y las necesidades de desarrollo de la industria.

El 16 de mayo de 2020, se publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 059-2020-CD/OSIPTTEL, que aprobó la publicación para comentarios del proyecto de las Normas Especiales. Al respecto, en el informe que motivó la referida resolución se señaló que Integratel en el mercado del servicio de acceso a internet fijo contaba con la capacidad para actuar de forma independiente de sus competidores debido a su alta participación de mercado, mayor cobertura, acceso a infraestructura esencial, integración vertical en el mercado mayorista y minorista y barreras estratégicas, entre otros factores.

El 3 de octubre de 2020, se publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTTEL, que aprobó las Normas Especiales, cuya finalidad fue empoderar al usuario y reducir los costos asociados a la gestión de las solicitudes de migración, baja y/o suspensión con el fin de promover una mayor competencia. Para ello se estableció un conjunto de reglas que Integratel debe cumplir cada vez que incremente la tarifa establecida del servicio de internet fijo; y, asimismo, la obligación de proporcionar al abonado la alternativa de que estos realicen, de manera idónea, la gestión no presencial de sus trámites a través del aplicativo informático.

El 5 de mayo de 2025, el Osiptel recibió la carta TDP-01240-AG-AER-25, mediante la cual Integratel solicitó dejar sin efecto las Normas Especiales debido a que los argumentos del informe de sustento² ya no serían válidos en el contexto de intensidad competitiva que enfrenta el mercado de internet fijo en el Perú.

El 26 de octubre de 2025, el Osiptel recibió la carta INT-03364-AG-AER-25, mediante la cual Integratel reiteró lo solicitado en el párrafo previo considerando que i) la situación del mercado de internet fijo ha cambiado desde la emisión de la norma hacia una de alta intensidad competitiva, ii) existe una tendencia a la desregulación, tanto a nivel del

² Informe N° 100-GPRC/2020. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/etsa5sco/res138-2020-cd-inf100-gprc-2020.pdf>

Estado como la impulsada por el Osiptel, iii) no corresponde mantener un trato diferenciado entre iguales y iv) las modificaciones en el marco normativo efectuadas a lo largo de los años han logrado recoger las obligaciones perseguidas inicialmente por esta norma.

En dicho contexto, es necesario reevaluar si en la actualidad se mantienen las condiciones del mercado del servicio de acceso a Internet fijo que motivó la aprobación de las Normas Especiales.

4.2. Reevaluación del contexto que justificó la aprobación de las reglas impuestas a Integratel con relación al servicio de acceso a internet fijo

La Comunicación de la Comisión Europea (1997) relativa a la definición del mercado de referencia señala que la definición del mercado permite determinar y definir los límites de la competencia entre empresas, así como establecer el marco dentro del cual la comisión aplica la política de competencia.

De la revisión del informe que motivó el proyecto de las Normas Especiales³, se observa que el mercado de referencia se definió como el servicio de acceso a internet fijo; al respecto, el referido mercado será materia de evaluación en el presente informe.

4.2.1. Criterios de referencia para la regulación Ex Ante

La regulación es la imposición, por parte de la administración pública, de reglas generales o acciones específicas que tienen como objetivo maximizar el bienestar social, esta se justifica cuando existen fallas de mercado; es decir, cuando algunos de los supuestos de competencia perfecta no se cumplen, lo cual genera una pérdida de eficiencia para la sociedad.

Con el fin de hacer frente a las referidas fallas, las agencias regulatorias suelen establecer obligaciones de tipo ex ante con el fin de prevenir posibles prácticas anticompetitivas, las cuales se justifican siempre en que el mercado presente determinadas condiciones. Dentro de las condiciones analizadas por las agencias regulatorias de la comunidad europea y los países de Latinoamérica para el establecimiento de obligaciones ex ante se tienen las siguientes:

- **COMUNIDAD EUROPEA⁴**

- a) La presencia de barreras de entrada, importantes y no transitorias, de tipo estructural, jurídico o reglamentario;
- b) La existencia de una estructura del mercado que no tiende hacia una competencia efectiva dentro del horizonte temporal pertinente, teniendo en

³ Informe N° 00048-GPRC/2020. Disponible en: https://www.osiptel.gob.pe/media/zipddywg/res059-2020-cd_inf048-gprc-2020.pdf

⁴ Ver Artículo 67. Apartado 1 de la Directiva (UE) por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas.
Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972>

cuenta el grado de competencia basada en la infraestructura y de otras fuentes de competencia detrás de las barreras de entrada;

- c) El hecho de que la legislación en materia de competencia por sí sola resulte insuficiente para abordar adecuadamente las deficiencias del mercado detectadas.

- **COLOMBIA⁵**

- a) Análisis actual de las condiciones de competencia en el mercado. Es el análisis de la organización industrial y de las barreras a la entrada técnicas, económicas y normativas que se realiza con el fin de caracterizar el nivel actual de la competencia de los servicios.
- b) Potencial de competencia en el corto y mediano plazo. Debido a la rápida expansión tanto tecnológica como de coberturas en los mercados de telecomunicaciones, es necesario revisar si en un horizonte de corto o mediano plazo se espera que se intensifique la competencia en el mercado.
- c) Aplicación del derecho de competencia. Se estudia la efectividad de la aplicación del derecho de competencia para corregir fallas de mercado mediante regulación ex post.

- **BRASIL⁶**

- a) Presencia de barreras estructurales de entrada elevadas y no transitorias.
- b) Mantenimiento, en un período de tiempo nada despreciable, de la probabilidad de ejercer poder de mercado.
- c) Insuficientes leyes y regulaciones de competencia disponibles para reducir la probabilidad de ejercer poder de mercado.

- **COSTA RICA⁷**

- a) Estructura de mercado.
- b) Barreras de entrada al mercado.
- c) Análisis prospectivo del mercado.

⁵ Ver Sección 2. Artículo 3.1.2.3 de la Resolución N° 5050 de 2016 que compila las Resoluciones de carácter general vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.

Disponible en: https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/Compilada_2016_11_11.pdf

⁶ Ver Artículo 10 del Plan general de metas de competencia. Disponible en: <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2025/2060-resolucao-783>

⁷ Ver Sección 5 de la Metodología para el análisis del grado de competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones. Disponible en: https://www.sutel.go.cr/sites/default/files/rcs-082-2015_n_metodologia_para_analisis_grado_competencia_mercados_telecomunicaciones.pdf

Al respecto, de la revisión realizada se aprecian, como criterios transversales para una intervención ex ante, la existencia de barreras a la entrada, estructura de mercado con poca competencia y con reducida probabilidad hacia una competencia efectiva; y, por último, insuficiencia de legislación para reducir la probabilidad de prácticas anticompetitivas. En este sentido, el establecimiento de obligaciones requiere la validación o cumplimiento de los referidos criterios.

Es así que, en línea con lo expuesto, en el 2020 el Osiptel identificó que la reducida competencia en el mercado de internet fijo tenía como causas, la reducida presencia de empresas, complejidad para realizar procesos de migración y/o baja del servicio y asimetría de información. Las referidas condiciones conllevaron a que Integratel ostente poder mercado, lo que posibilitó que esta llevara a cabo incrementos tarifarios sin que esto se traduzca en pérdida de clientes. Al respecto, en respuesta a ello se aprobaron las Normas Especiales, las cuales tenían como fin empoderar a los usuarios y generar un entorno más favorable para la competencia actual y potencial.

Ahora bien, en el informe de sustento de las referidas normas, para determinar el grado de competencia en el mercado de internet fijo, el Osiptel analizó los indicadores de desempeño del mercado, así como los factores estructurales y de comportamiento. Al respecto, estos serán evaluados en las siguientes secciones, con el fin de identificar si los argumentos que motivaron la intervención por parte del regulador se mantienen vigentes.

4.2.2. Indicadores de desempeño del mercado del servicio de acceso a internet fijo

En la actualidad, el servicio de internet fijo alámbrico e inalámbrico es provisto a través de la siguiente infraestructura física: líneas de fibra óptica, líneas telefónicas de cobre, cable coaxial, estaciones base y satélites.

A diciembre de 2025, se aprecia que el número de conexiones en servicio ascendió a 4.4 millones; mientras que la penetración por hogares se situó en 42.2. En particular, resalta la tendencia creciente que presenta el referido indicador, la cual contrasta con la tendencia decreciente que presentan las conexiones al servicio de televisión de paga y telefonía fija.

Gráfico N° 1: Internet fijo - Conexiones y penetración por habitantes

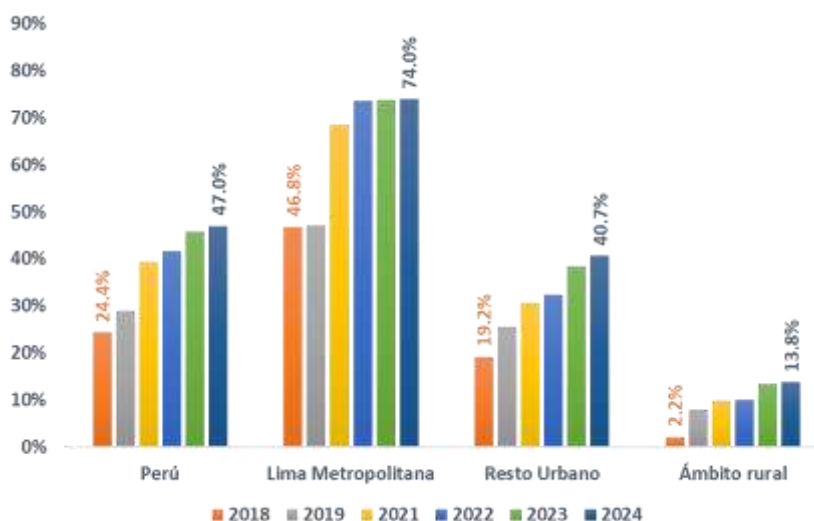

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
 la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Fuente: Punku - Osipitel

Elaboración: DPRC - Osipitel

De otro lado, si se analiza el acceso de hogares al servicio de acceso a Internet, resalta que, a nivel nacional, este presenta una tendencia creciente, consistente con el incremento de conexiones.

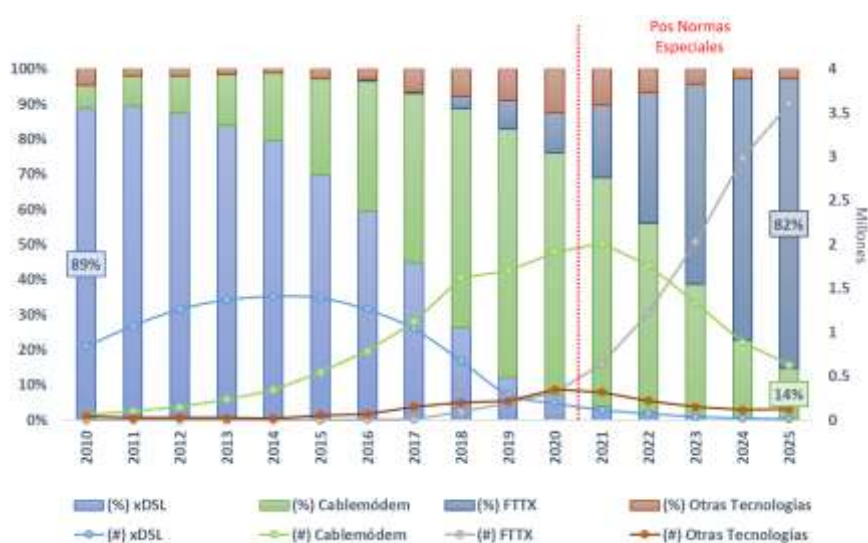
No obstante, existe una brecha de acceso que expone el potencial de crecimiento de este mercado que puede ser capitalizado por actuales o potenciales entrantes. Sobre el particular, si se realiza el análisis según ámbito sociodemográfico, se observa que la referida brecha de acceso es mayor en el ámbito rural en contraste con los ámbitos de Lima Metropolitana y el Resto Urbano.

Gráfico N° 2: Internet fijo - Hogares con acceso según ámbito geográfico

Fuente: Erestel - Osipitel

Elaboración: DPRC - Osipitel

Además, si se analiza el tipo de infraestructura sobre la cual se soportan las conexiones, destaca que, si bien las líneas de fibra óptica y el cable coaxial son las principales infraestructuras a través de las cuales se provee el servicio de acceso a internet fijo, el crecimiento de las conexiones en servicio es atribuible exclusivamente a las líneas de fibra óptica, las cuales, al 2025, representan el 82% del total del mercado. Sobre el particular, cabe destacar que el referido crecimiento de las líneas de fibra óptica ha sido impulsado no solo por el despliegue de los operadores establecidos, como parte de su política de transición tecnológica y expansión de cobertura, sino por los nuevos entrantes, cuyo ingreso en zonas con infraestructura como par de cobre y cable coaxial, les ha permitido captar usuarios debido al lanzamiento de ofertas más competitivas.

Gráfico N° 3: Internet fijo - Evolución de conexiones según tecnología

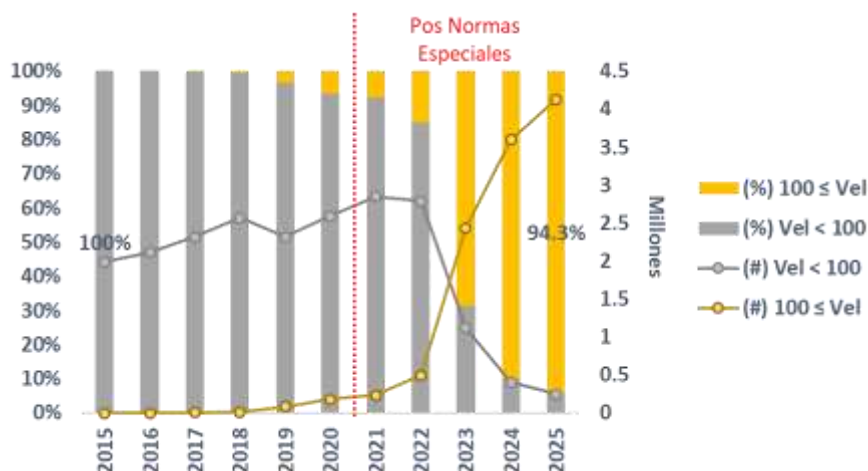


Fuente: Punku - Osiptel

Elaboración: DPRC - Osiptel

Ahora bien, el crecimiento de las conexiones en servicio, soportado en líneas de fibra óptica, ha posibilitado el incremento de las velocidades de navegación, así se observa que, desde el 2023, el mayor porcentaje de conexiones accede a velocidades de descarga iguales o mayores a 100 Mbps. De esta forma, se aprecia que conforme se acentúe la transición, principalmente, hacia redes de fibra, un mayor número de usuarios navegará a mayores velocidades; y, asimismo, experimentarán una mejor calidad del servicio.

Gráfico N° 4: Internet fijo - Evolución de conexiones según rangos de velocidad

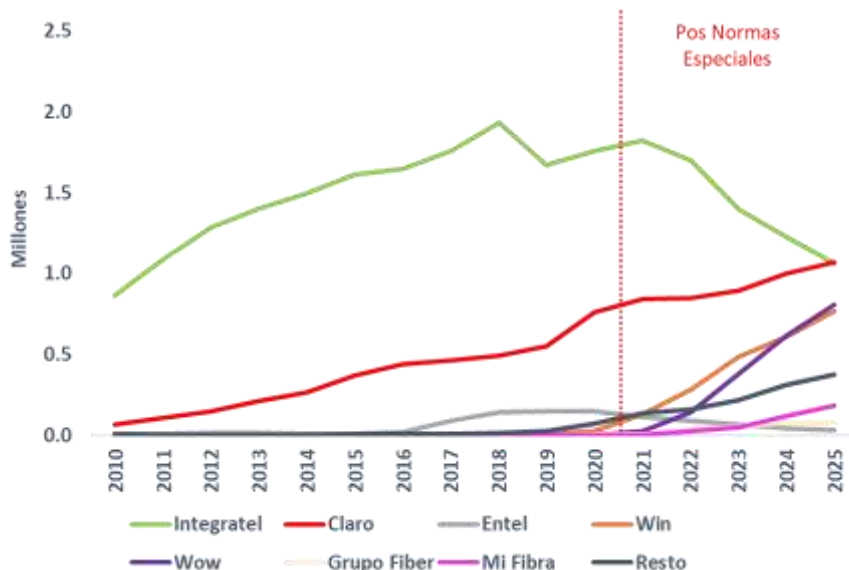


Fuente: Punku - Osiptel

Elaboración: DPRC - Osiptel

Al analizar la evolución de conexiones por empresa, resalta que, en los últimos años, las conexiones de Integratel se han reducido, mientras que las conexiones de las empresas de la competencia como América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, Claro), Wi-Net Telecom S.A.C. (en adelante, Win) y Wow Tel S.A.C. (en adelante, Wow), entre otras, se han incrementado.

Gráfico N° 5: Internet fijo - Evolución de conexiones según empresa



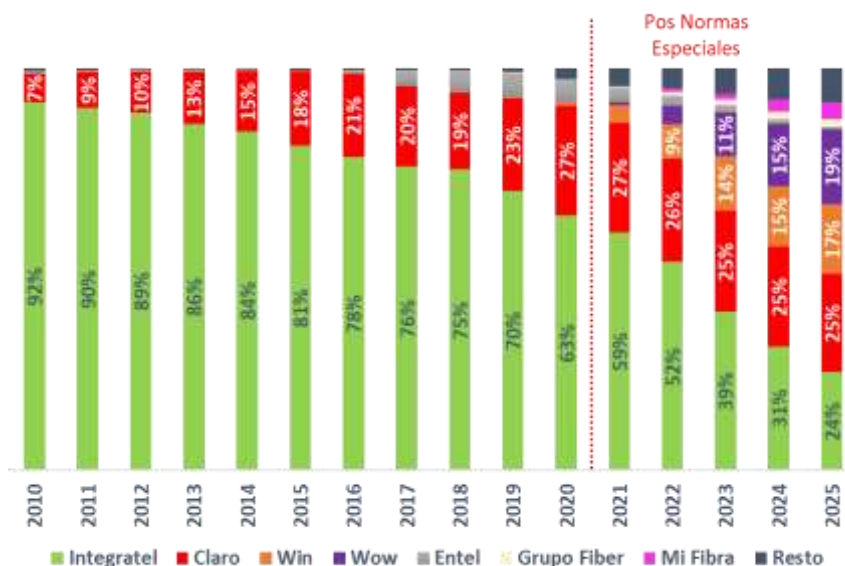
Fuente: Punku - Osiptel

Elaboración: DPRC - Osiptel

Con relación a la distribución porcentual de conexiones a nivel nacional por empresa, resalta que mientras la participación de Integratel se ha venido reduciendo a lo largo de los años (de 92% en el 2010 a 24% en el 2025), la de nuevas empresas como Win y

Wow ha ido incrementándose, llegando a alcanzar una cuota conjunta de 36% al 2025. Al respecto, al 2025 Claro se posiciona como la empresa con mayor número de conexiones a nivel nacional, seguida por Integratel.

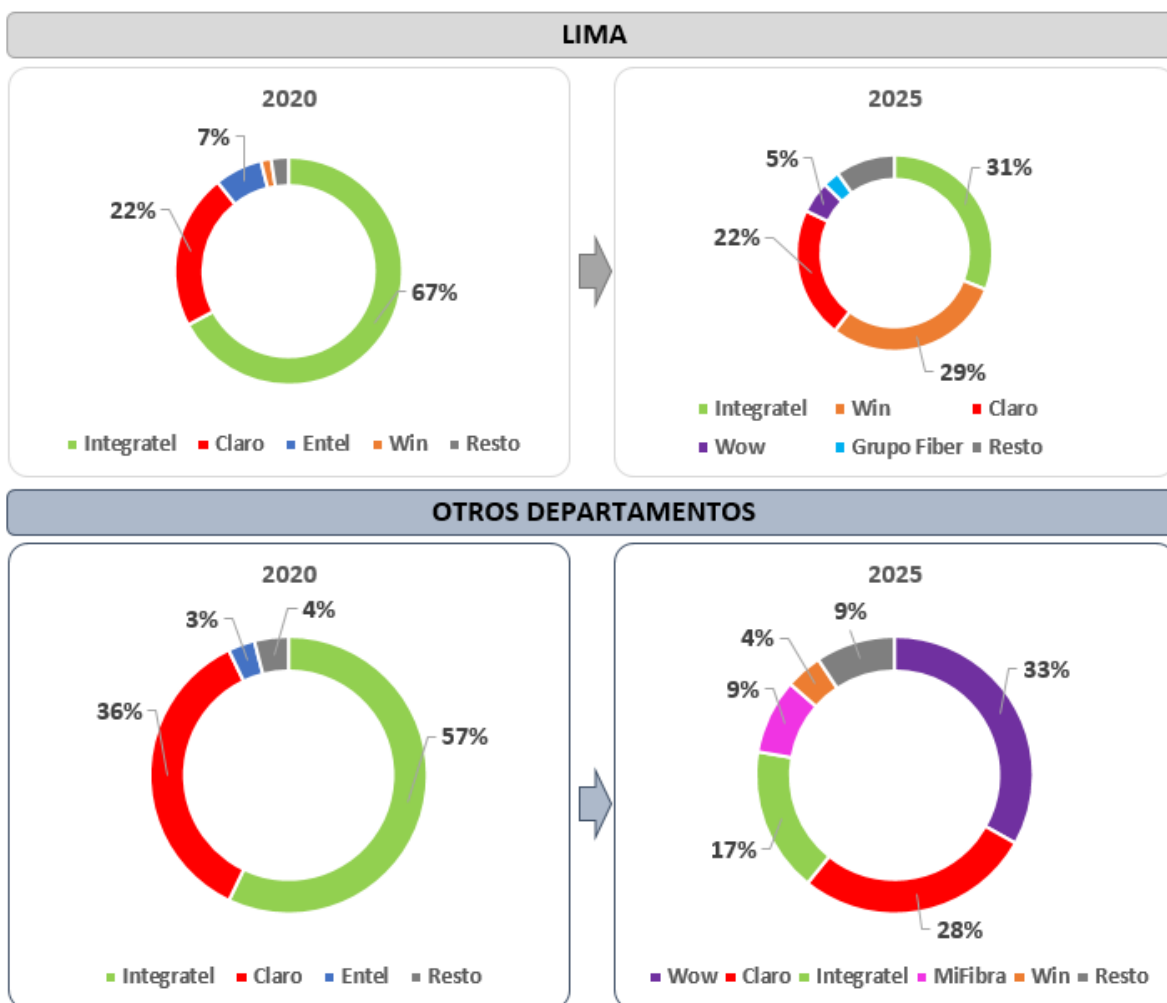
Gráfico N° 6: Internet fijo - Participación de mercado



Fuente: Punku - Osiptel

Elaboración: DPRC - Osiptel

Al trasladar el análisis a nivel departamental se aprecia una tendencia similar a la observada a nivel nacional, debido a que, desde el 2020 al 2025, Integratel ha pasado de tener la mayor participación de mercado en 20 departamentos a solo 1 (Lima) – ver detalle en el Anexo N° 1 -. Así, la pérdida de preponderancia en los últimos 5 años y la existencia de condiciones habilitantes, han ocasionado un cambio en la estructura del mercado tanto en Lima, donde Integratel se mantiene como la empresa de mayor participación, como en el resto de departamentos, donde Wow se ha posicionado como la empresa líder al tener la mayor participación en 14 departamentos.

Gráfico N° 7: Internet fijo - Distribución de conexiones según ámbito geográfico


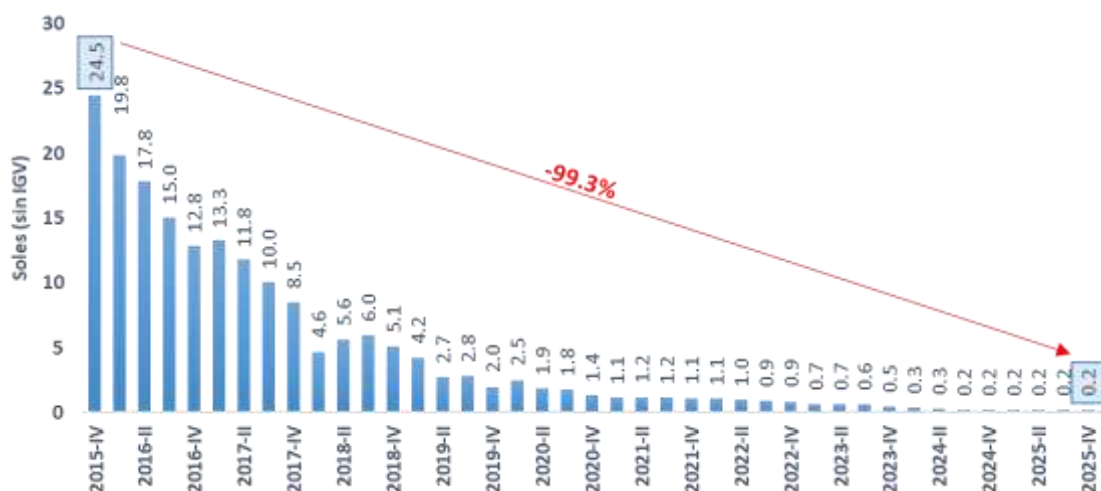
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
 la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Fuente: Punku - Osiptel

Elaboración: DPRC – Osiptel

Nota: Lima incluye a la Provincia Constitucional del Callao

Con el objetivo de contar con una métrica que capture los cambios en el precio del servicio se tomó como referencia la tarifa promedio por Mbps. Al respecto, tal y como se observa en el gráfico, el referido indicador muestra una reducción sostenida en el tiempo, dando una variación acumulada de -99.3% desde 2015-IV a 2025-IV, lo que indica que los usuarios reciben un mayor ancho de banda por un mismo precio.

Gráfico N° 8: Internet fijo - Evolución de la tarifa promedio por Mbps


Fuente: Punku - Osiptel

Elaboración: DPRC - Osiptel

Tras la entrada en vigencia de las Normas Especiales, la empresa Integratel ha llevado a cabo incrementos nominales de las tarifas de algunos de los planes que incluyen la prestación del servicio de internet fijo. Como se observa en el Cuadro N°1, estos se han efectuado hasta en cuatro (4) oportunidades, en las cuales los abonados tuvieron a su disposición las herramientas de migración y baja en los plazos establecidos, así como, la posibilidad de cambiar de empresa operadora. Asimismo, a diferencia del análisis realizado en el informe que sustentó la Resolución de las Normas Especiales⁸, en los últimos años la caída en la participación de Integratel ha sido más pronunciada, producto, entre otros, de los incrementos tarifarios.

Cuadro N° 1: Incrementos nominales llevados a cabo por Integratel tras la implementación de las disposiciones establecidas en las Normas Especiales

Servicio	Año	Mes de vigencia
Internet fijo monoproducto o empaquetado	2021	Mayo
	2022	Abril
	2023	Enero
	2025	Enero

Fuente: SIRT

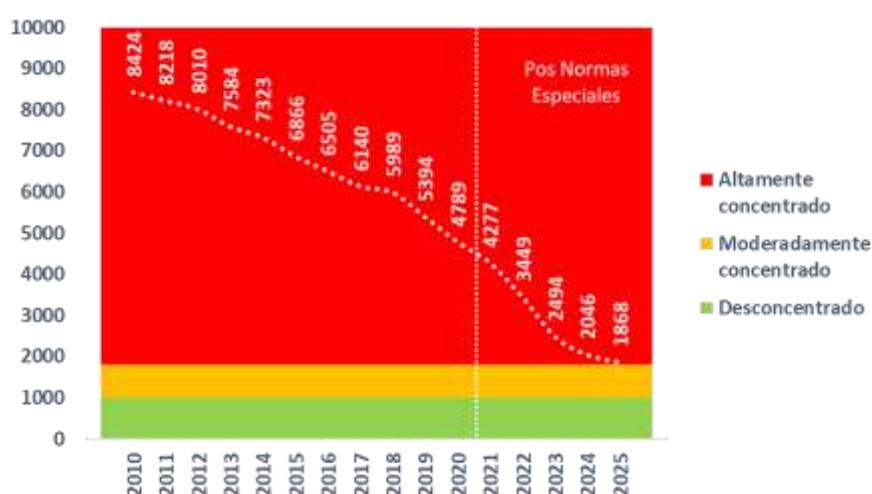
Ahora bien, con el fin de tener una medida referencial sobre la concentración y estabilidad en el mercado de Internet fijo se calcularon el Índice de Herfindahl -

⁸ Las condiciones de mercado, existentes a la fecha de la evaluación del mercado para la aplicación de las Normas Especiales (2020), conllevaron a afirmar que Integratel ostentaba poder mercado, lo que posibilitó que esta llevara a cabo incrementos tarifarios sin que esto se traduzca en pérdida de clientes; como se observa, la situación ha sido distinta después del 2020.

Hirschman (IHH)⁹, el Índice de Stenbacka¹⁰ y el Índice de Inestabilidad o Volatilidad¹¹, sobre la base de la información de conexiones en servicio de Internet fijo.

En el gráfico N° 9 se aprecia el cálculo del IHH para el mercado de internet fijo. Al respecto, hasta la fecha, el referido índice se encuentra por encima de 1 800, lo cual es característico de un mercado altamente concentrado. No obstante, resalta que este índice se ha reducido significativamente a lo largo del tiempo, llevando a que, al 2025, alcance un nivel de 1 868, situándose así muy cerca del umbral que marca la transición de un mercado moderadamente concentrado a uno altamente concentrado.

Gráfico N° 9: Internet fijo - Evolución del IHH nacional



Fuente: Punku - Osiptel

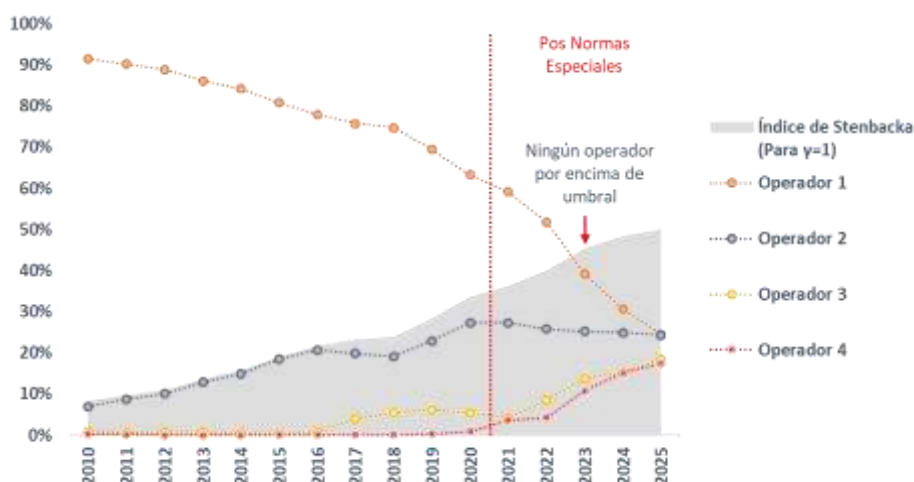
Elaboración: DPRC – Osiptel

Por otro lado, al calcular el índice de Stenbacka, se observa que la participación de una de las empresas se situó por encima del umbral de dominancia; sin embargo, a partir de 2023, las participaciones de las 4 principales empresas se situaron por debajo del referido umbral.

⁹ El IHH calcula la concentración de mercado a partir de la suma de las cuotas de mercado al cuadrado de cada participante, según la siguiente fórmula: $IHH = \sum_{i=1}^N S_i^2$ donde S_i es la cuota de mercado de la empresa i y N es el número de empresas. Como umbrales de referencia para la lectura del referido índice se adoptan los propuestos por Departamento de Justicia y la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos en las Directrices sobre fusiones; de esta forma, un índice menor a 1000 caracteriza a mercados desconcentrados, uno entre 1000 y 1800 a mercados moderadamente concentrados y uno superior a 1800 a mercados altamente concentrados.

¹⁰ El Índice de Stenbacka define un umbral referencial a partir del cual una empresa puede ostentar una posición de dominio según la siguiente fórmula: $S^D = \frac{1}{2} [1 - \gamma(S_1^2 - S_2^2)]$, donde S_1 y S_2 son las participaciones de las 2 empresas más grandes del mercado, siendo $S_1 > S_2$; y γ es un parámetro de la competencia que captura la competencia en el mercado (competidores, regulación, barreras a la entrada, etc). Generalmente se adopta el valor de 1 como un punto de referencia. A partir del cálculo del referido umbral, se entenderá que si $S_1 > S^D$, esto presupone que S_1 puede tener una posición dominante en el mercado.

¹¹ El índice de movilidad o volatilidad calcula el movimiento de las cuotas de mercado de cada participante según la siguiente fórmula: $I = \frac{1}{2} \sum_{i=1}^N |S_{i,t} - S_{i,t-1}|$, donde N es el número de empresas en el mercado y $S_{i,t}$ es la participación de mercado de la empresa i en el periodo t .

Gráfico N° 10: Internet fijo - Evolución del Dominancia nacional

Fuente: Punku - Osiptel

Elaboración: DPRC – Osiptel

Finalmente, con el fin de contar con un indicador que capture la disputa por el mercado, se calculó el Índice de Inestabilidad o Movilidad. Al analizar su evolución para el mercado de internet fijo, se aprecia que, desde 2011 hasta 2018, este se situó por debajo del 5%; mientras que en los últimos años este ha superado el referido umbral.

Gráfico N° 11: Internet fijo - Evolución del Índice de Inestabilidad o Movilidad

Fuente: Punku - Osiptel

Elaboración: DPRC – Osiptel

Del análisis de los indicadores se observa que la consolidación de nuevos operadores dentro del mercado de Internet fijo ha permitido que este se vuelva más competitivo, lo cual ha llevado a que Integratel deje de ser la empresa con la mayor participación de dicho mercado. Lo anterior se refleja en el cambio que han experimentado los niveles alcanzados por los IHH, índice Stenbacka y el índice de Inestabilidad o Volatilidad, los

cuales aportan información sobre la inexistencia de dominancia a nivel nacional y una mayor dinamización que se ha reflejado en la variación de las cuotas de mercado.

4.2.3. Evaluación de impacto de las Normas Especiales

En concordancia con lo establecido en los Lineamientos de Mejora Regulatoria, el Osiptel realiza periódicamente el Análisis de Impacto Regulatorio Ex – Post de las normas que aprueba. En esta línea, se han realizado 2 evaluaciones, una en el 2023 y otra en el 2025, las cuales brindan una aproximación sobre el efecto positivo que tuvo la medida sobre el bienestar de los usuarios y la competencia en el mercado de internet fijo minorista, lo cual la ha consolidado como una medida efectiva para mitigar las distorsiones generadas por los incrementos tarifarios y las rigideces en los procesos comerciales.

La primera evaluación¹² realizada en el 2023 se enfocó en medir los efectos directos de la normativa entre enero de 2021 y junio de 2022. Al respecto, se estimó que los usuarios realizaron alrededor de 55 213 trámites de bajas, migraciones y suspensiones temporales mediante el aplicativo digital, los cuales generaron beneficios económicos por S/ 12.7 millones. Adicionalmente, se identificaron prospectivamente efectos indirectos sobre la competencia, proyectando beneficios sociales derivados de la mayor movilidad de usuarios y menor tarifa por Mbps, lo que ha generado un ahorro promedio anual de S/ 21 millones.

La segunda evaluación¹³ realizada en el 2025 amplió el horizonte temporal de análisis y las fuentes de información utilizadas en la estimación, la ventana de análisis comprendió de mayo de 2022 a junio de 2025 y se hizo uso de las bases construidas a partir de la información del Sistema de Bajas y Migraciones (SBM), el Sistema de Información y Registro de Tarifas del Osiptel (SIRT), los reportes de la Norma de Requerimientos de Información Periódica y el portal PUNKU. Se identificó que los usuarios efectuaron 112 655 trámites digitales lo que generó beneficios económicos por S/ 26.5 millones; es decir, más del doble de lo estimado en la primera evaluación. Asimismo, con el fin de medir los efectos indirectos de la medida sobre la competencia en el mercado se empleó la metodología Synthetic Difference in Difference (SDID); al respecto, los resultados permiten deducir que la implementación de las Normas Especiales contribuyó con la reducción aproximada de 15 pp en la participación de mercado de la empresa Integratel. Este efecto constituye una mejora estructural de la competencia, la cual resulta consistente con el propósito regulatorio de empoderar al usuario y generar presión competitiva.

En síntesis, ambas evaluaciones realizadas ex post concluyen que las Normas Especiales han cumplido con los objetivos que motivaron su aprobación: empoderar al usuario y fortalecer la competencia en el mercado de internet fijo. La evidencia empírica permite afirmar que la intervención regulatoria fue efectiva, lo que ha generado beneficios sociales a lo largo del tiempo, tanto por el impacto directo en el usuario como

¹² Ver Informe N° 00001-DPRC/2023.

¹³ Ver Informe N° 000292-2025-DPRC/OSIPTEL.

por su contribución a un mercado más eficiente y con menos costos de cambio entre operadores.

4.2.4. Cambios relevantes pos aprobación de las Normas Especiales

Con posterioridad a la entrada en vigencia de las Normas Especiales, se han evidenciado cambios que fortalecen la protección de los derechos de los usuarios y la competencia sectorial, dentro de estos se encuentran la aprobación de la norma sobre compartición de infraestructura eléctrica, la cual permite una mayor celeridad de la negociación e implementación de acuerdos de compartición de infraestructura entre las empresas concesionarias del servicio público de energía eléctrica y las empresas concesionarias de los servicios públicos de telecomunicaciones; la venta de Integratel por parte de Telefónica Hispanoamérica, S.A., que configura un debilitamiento de la posición del operador histórico; la eliminación de una barrera estratégica relevante, producto de la pérdida de exclusividad de los derechos de transmisión de la Liga 1 que eran adquiridos por parte de Integratel; y, la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Normas de las Condiciones de Uso), entre otros.

i. Disposiciones que han viabilizado la compartición de infraestructura eléctrica

La literatura económica reconoce que la construcción y operación de una red de telecomunicaciones demanda una inversión de capital en activos fijos - dentro de estos se encuentra infraestructura pasiva como postes, ductos, mástiles y obra civil - que, por su especificidad, constituyen costos hundidos difíciles de recuperar y barreras a la entrada para nuevos operadores.

Según la OCDE (2008), para el primer año de despliegue de una nueva red de fibra, las obras civiles representan el 68% de los costos totales; asimismo, Woroch (2002) señala que el tendido de red enfrenta barreras legales y administrativas que se materializan en carga burocrática para la construcción de infraestructura, lo cual retrasa y desincentiva nuevas inversiones. En línea con ello Intven, Oliver y Sepúlveda (2000) señalan que el uso compartido de infraestructura tiene el potencial para reducir significativamente las barreras a la entrada y aumentar significativamente la eficiencia del suministro de servicios de telecomunicaciones.

De este modo, la compartición de infraestructura constituye un mecanismo que contribuye, entre otros, con la reducción de costos y tiempo asociados a la provisión de los servicios de telecomunicaciones lo cual resulta crítico para promover una mayor competencia y acelerar la cobertura.

Si bien el Perú cuenta con un marco normativo que declara de interés público el acceso y uso compartido de infraestructura de uso público, en la práctica se evidenciaron controversias entre las empresas del sector eléctrico y de telecomunicaciones que ocasionaron que las solicitudes de mandatos de compartición superen los contratos suscritos, elevando los costos de transacción para el Estado y el mercado. Al respecto, el principal foco de dicha problemática fue la contraprestación y su metodología de cálculo bajo la Ley N° 29904, lo cual motivó la interposición de recursos impugnatorios

y procesos contenciosos. Esta situación se agravó por la ausencia de procedimientos estandarizados de acceso y por la falta de un listado referencial público de contraprestaciones que colocaba a los solicitantes en una situación de desventaja informativa y facilitaba la existencia de ofertas heterogéneas difíciles de auditar.

En atención a la referida problemática, el 8 de septiembre de 2022, se publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 143-2022-CD/OSIPTEL, que dispuso la aprobación de la Norma que establece la Oferta Referencial de Compartición y otras disposiciones aplicables a la compartición de infraestructura eléctrica utilizada para el despliegue de redes de telecomunicaciones. A través de dicha norma, se estandarizaron los términos legales, técnicos y económicos en las relaciones entre las empresas del sector eléctrico y las del sector de telecomunicaciones, permitiendo agilizar la negociación y optimizar los recursos públicos sin restar flexibilidad para que las partes incorporen particularidades operativas.

En la práctica, la Oferta Referencial de Compartición (ORC) ha reducido el procedimiento de negociación, disminuido la asimetría informativa respecto a los precios y procesos predefinidos; y, asimismo, elevado los incentivos a adecuarse a los términos que el Osiptel utilizaría ante un eventual mandato. Esto ha permitido la transición hacia un esquema más transparente, predecible y ágil que preserva la libertad de contratación. Esto ha reducido el costo de transacción de cada acuerdo, descongestionado la vía mandatoria y facilitado el despliegue de redes de banda ancha con efectos positivos sobre la competencia.

ii. Venta de Integratel

Según Hart y Tirole (1990), la integración vertical es un proceso a través del cual una empresa que opera en un nivel de la cadena productiva decide unirse con una empresa que opera en otro nivel. La referida operación conlleva a que ambos niveles de la cadena se encuentren bajo una misma estructura de propiedad y control, compartiendo beneficios y alineando las decisiones estratégicas que antes se negociaban mediante el mercado. A partir de ello, se desprende que la separación de dos empresas que previamente se encontraban integradas verticalmente conlleva, entre otros, a la restauración de incentivos como el de maximización de beneficios individuales.

En este sentido, tal como lo indica la OCDE (2025), la separación estructural de las líneas de negocio puede llevar a la consolidación de modelos innovadores de infraestructura compartida, los cuales pueden promover una mayor competencia minorista si se establecen condiciones justas, razonables, de manera transparente y no discriminatoria.

El 4 de marzo de 2020 se constituyó Pangeaco S.A.C. (Pangeaco), en ese entonces filial de Integratel dedicada a la adquisición, tenencia y explotación de infraestructura de fibra óptica. Al respecto, los socios fundadores de la referida filial fueron Telefónica Global Solutions Perú S.A.C. e Integratel; sin embargo, en abril de 2021 la totalidad de acciones fueron transferidas a Telefónica Hispanoamérica S.A.

El 13 de abril de 2025, el Osiptel tomó conocimiento del reporte realizado por Integratel a la Superintendencia del Mercado de Valores, a través del cual la referida empresa informó que, Telefónica Hispanoamérica, S.A. le informó que suscribió, como vendedor, un contrato de compraventa de acciones mediante el cual vendió a Integra Tec International Inc. (Integratec), la totalidad de las acciones de su propiedad emitidas por Integratel, equivalente aproximadamente al 99.3% de su capital social.

Teniendo en cuenta que la referida transacción se materializó, Integratel es la que opera en el mercado minorista; mientras que Pangeaco, empresa perteneciente a Telefónica, S.A., mantiene su operación en el mercado mayorista. En este sentido, lo anterior se ha traducido en el fin del modelo vertical que Telefónica mantuvo durante años, llevando a que se desvincule del segmento correspondiente a la provisión de red y volcando sus operaciones a los segmentos de provisión de infraestructura pasiva como postes y ductos, entre otros; y el de proveedor de servicios finales como internet, televisión de paga y telefonía fija.

El referido cambio tiene efectos sobre la competencia debido a que la desvinculación de los segmentos mayoristas y minoristas introduce al mercado a Pangeaco como operador mayorista con mayor autonomía, cuyo incentivo económico sería el de maximizar los beneficios derivados del negocio de conectividad a través de fibra óptica, para lo cual deberá ampliar su cartera de clientes. Esto contribuye a consolidar un mercado mayorista más neutral y predecible, lo cual permitiría incrementar la competencia en el segmento minorista.

De otro lado, en el segmento minorista, el cambio en el manejo de Integratel puede introducir un factor adicional de dinamismo ya que la firma (Integratec) posee experiencia en reestructuración y recuperación de empresas, lo que puede reflejarse en una gestión más eficiente, nuevos lineamientos operativos y un enfoque más agresivo para recuperar participación de mercado frente a competidores del segmento móvil y fijo. De esta forma, la reestructuración estratégica de Integratel podría intensificar la presión competitiva y generar respuestas inmediatas del resto de operadores.

En conclusión, la venta de Integratel representa un cambio estructural que, en términos de competencia, resulta positivo para el mercado de internet fijo. La separación entre las actividades mayoristas y minoristas puede mejorar la transparencia, reducir riesgos de discriminación y promover un entorno de mayor rivalidad competitiva en los referidos mercados. De consolidarse adecuadamente, esta nueva estructura podría traducirse en un mercado más dinámico, con precios más competitivos, mejor calidad de servicio y mayor cobertura en beneficio de los usuarios.

iii. Cambio en el esquema de licitación de los derechos de transmisión de la liga 1

Un contrato de exclusividad es un acuerdo jurídico mediante el cual una de las partes se compromete a prestar servicios, vender bienes o trabajar únicamente con la otra. Al respecto, Karl y Shapiro (2007) señalan que el establecimiento de estos puede generar efectos anticompetitivos; y, también, eficiencias; no obstante, estos pueden ser utilizados por un monopolista como un mecanismo para fortalecer su posición de

dominio. En línea con ello, la Comisión Europea (2009) señala que la suscripción de acuerdos de exclusividad por parte de empresas con poder de mercado puede generar riesgos para la competencia, debido a que se crean barreras artificiales a la entrada, lo cual limita la expansión de los competidores actuales e impide el ingreso de nuevas empresas.

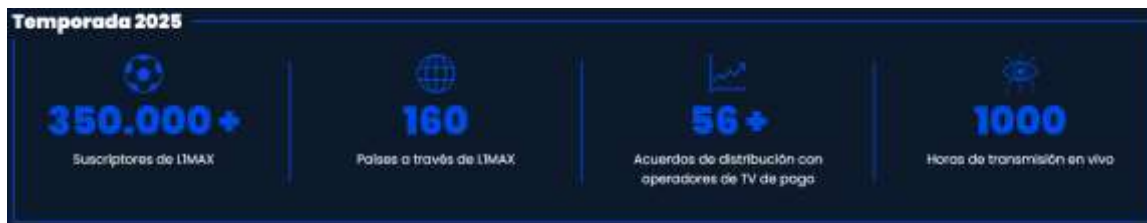
En el Perú, una de las estrategias adoptadas por Integratel, principal operador en el mercado de televisión de paga, ha sido la de firmar contratos de exclusividad con empresas como Compañía Peruana de Radiodifusión S.A. (Canal N), GRUPORPP S.A.C. (RPP) y los clubes de la primera división de la Liga 1. Esto le permitió contar con una oferta no replicable, lo que fortaleció su presencia en el mercado de televisión de paga. No obstante, en los últimos años, el fin de los acuerdos de exclusividad que mantenía con señal RPP TV y con los clubes de la Liga 1 ha permitido que el contenido esté disponible para todo el mercado.

En el 2022 la Federación Peruana de Fútbol (en adelante FPF) modificó el proceso a través del cual se otorgaban los derechos de transmisión de la Liga 1 en el Perú. Al respecto, este pasó de ser negociado directamente por los clubes que forman parte de la Liga 1 a ser negociado por la FPF a través de la compañía 1190 Sports, la cual se encarga de la gestión y comercialización de los derechos de transmisión de la Liga 1.

El referido cambio en la negociación de los derechos de transmisión trajo como consecuencia que Integratel pierda la exclusividad sobre la totalidad de las transmisiones de los partidos de la Liga 1. Es así que, desde la temporada 2023 a 2025, Integratel mantuvo los derechos de transmisión de Universitario de Deportes, Sport Boys y Carlos Manucci, motivo por el cual la cobertura de partidos se redujo considerablemente y más aún en el 2025, fecha en la que el equipo Carlos Manucci descendió a segunda división.

De otro lado, 1190 Sports, desde la temporada 2023, cuenta con L1 Max, canal multiplataforma que puede ser incluido dentro de la oferta comercial de los operadores minoristas del servicio de televisión de paga y de servicios streaming. Esto ha llevado a que, por ejemplo, empresas como DIRECTV Perú S.R.L., América Móvil Perú S.A.C., Best Cable S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Win y Cala Servicios Integrales S.A.C., entre otras, hayan llegado a acuerdos para la inclusión del referido contenido dentro de su oferta. Al respecto, según información oficial de 1190 Sports, durante la temporada de 2025 se contó, por ejemplo, con más de 350 000 suscriptores al canal L1 Max y más de 56 acuerdos de distribución con operadores de televisión de paga.

Imagen N° 1: La Liga 1 - Indicadores de la Temporada 2025



Fuente: Página web de 1190 Sports

A fines de 2025 expiraron los contratos exclusivos que mantenían Universitario de Deportes y Sport Boys con Integratel, esto llevó a que la referida empresa anuncie el retiro de las señales GOLPERÚ y GOL TV desde el 1 de enero de 2026 de su programación; y, en reemplazo, incluya la programación de L1 Max sin costo adicional.

Imagen N° 2: Comunicado de Integratel



Fuente: Página web de Movistar

Por lo expuesto, se aprecia que la exclusividad de contenidos que tuvo Integratel le otorgó una ventaja competitiva al permitirle incrementar los costos de cambio, lo cual fortaleció su posición de mercado. No obstante, el cambio en la administración de los derechos de transmisión ha permitido que un mayor número de operadores minoristas accedan al contenido deportivo de la Liga 1, permitiéndoles la integración a su parrilla de canales, lo que ha tenido un efecto positivo en el mercado de televisión de paga, al mejorar las condiciones de competencia, ya que las empresas del referido mercado pueden acceder a una programación con un alto valor estratégico; y, por otro, en mercados colindantes como el de internet fijo debido a que se ha limitado la capacidad de Integratel de ejercer poder de mercado a través de la venta combinada de dos o más servicios.

iv. No existencia de proveedores importantes en el mercado N° 25

En 2008, mediante el Decreto Legislativo N° 1019, se aprobó la Ley de Acceso a la Infraestructura de los Proveedores Importantes de Servicios Públicos de

Telecomunicaciones. En esta se define al Proveedor Importante como aquel operador o concesionario con la capacidad de afectar de manera importante las condiciones de participación en el mercado relevante debido al control sobre instalaciones esenciales o por su influencia en los precios o en las condiciones de suministro. La referida ley atribuye un rol relevante a la infraestructura del Proveedor Importante para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, motivo por el cual este se encuentra sujeto a obligaciones específicas de acceso y compartición bajo principios de neutralidad, no discriminación e igualdad.

La calificación de una o más empresas como Proveedores Importantes se encuentra a cargo del Osiptel, organismo que, siguiendo el documento de metodología y procedimiento aprobado mediante Resolución N° 023-2009-CD/OSIPTEL, determina el mercado relevante y evalúa la existencia de posición de dominio para, a partir de ello, emitir una declaratoria de la existencia o no de Proveedores Importantes. Sobre el particular, se considera que una empresa cuenta con posición de dominio cuando esta tiene la capacidad de restringir, afectar o distorsionar en forma sustancial las condiciones de la oferta o demanda en el mercado sin que los demás oferentes, ni demandantes puedan contrarrestar dicha situación. Al respecto, dentro de los factores que afectan la competencia y contribuyen con la existencia de una posición de dominio se encuentran la existencia de barreras a la entrada, cuotas y precios elevados, entre otros.

En el marco de las normas legales sobre Proveedores Importantes, el Osiptel emitió la Resolución N° 132-2012-CD/OSIPTEL, mediante la cual se determinaron los mercados relevantes en el Mercado N° 25: Acceso mayorista para Internet y transmisión de datos (servicios mayoristas de origen fijo), declarando como Proveedores Importantes en dichos mercados a la empresa Integratel y a todas las empresas de su grupo económico; precisando, asimismo, las obligaciones atribuibles a dichas empresas

En el marco de las obligaciones exigibles a Integratel como Proveedor Importante en los referidos mercados relevantes, esta empresa puso a disposición de otras empresas la oferta de reventa de sus servicios de acceso a internet fijo vía xDSL; y, asimismo, mediante Resolución N° 039-2016-GG/OSIPTEL, se estableció la correspondiente Oferta Básica de Compartición (OBC) aplicable a la infraestructura de telecomunicaciones de dicha empresa operadora, en su calidad de Proveedor Importante.

En la Sección II.3 del Documento Marco¹⁴, se ha previsto que las resoluciones que designan Proveedores Importantes sean revisadas cada tres (3) años, a fin de evaluar la continuidad de la condición asignada a dichos operadores en sus mercados respectivos; por lo que, mediante las Resoluciones N° 140-2015CD/OSIPTEL y 154-2019-CD/OSIPTEL se efectuaron la primera y segunda revisión del Mercado N° 25, respectivamente, habiéndose redefinido los mercados relevantes y ratificado a Integratel

¹⁴ Instrumento técnico-legal que establece el procedimiento, análisis de casos y los mercados de partida que servirán como base para cualquier análisis de mercados relevantes en el contexto de la determinación de Proveedores Importantes. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/3azlxvpu/documento-marco-res-099-cd.pdf>

y a las empresas de su grupo económico como Proveedores Importantes en dicho mercado.

Finalmente, la tercera revisión culminó con la emisión de la Resolución de Consejo Directivo N° 000034-2025-CD/OSIPTEL, mediante la cual se redefinió el mercado relevante como el mercado mayorista de acceso al servicio de internet provisto a través de la tecnología FTTH a nivel nacional; y, asimismo, se declaró la no existencia de Proveedores Importantes en el correspondiente mercado relevante. En este sentido, el levantamiento de la calificación de Integratel como proveedor importante, aplicable desde el 2012, conllevó a que queden sin efecto las obligaciones de compartición de infraestructura y reventa de servicios.

Con relación a la última revisión, se identificó que el mercado minorista vinculado al mercado mayorista se encuentra en expansión con un notorio escalamiento de nuevos operadores que se han consolidado en Lima y regiones, lo cual ha ocasionado una reducción sostenida de la cuota de Integratel y del IHH. De esta forma, la consolidación de la competencia indirecta, la inyección de capital proveniente de los fondos de inversión hacia operadores alternativos y el margen de crecimiento son factores que han influido positivamente en la contestabilidad del mercado. A partir de lo expuesto, se concluyó la no existencia de un proveedor importante en el mercado mayorista.

v. Aprobación de la Norma de las Condiciones de Uso

Dentro de las funciones que tiene a cargo el Osiptel se encuentra la normativa, que consiste en emisión de reglamentos o normas que regulan 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. En cumplimiento de este marco se ha emitido la Norma de las Condiciones de Uso¹⁵ la cual, con posterioridad a la emisión de las Normas Especiales, ha sido modificada recogiendo de manera parcial o total las obligaciones contenidas en esta última.

Al respecto, a través de la aprobación de las Normas Especiales, el Osiptel estableció un régimen regulatorio específico de carácter minorista dirigido a mejorar la transparencia tarifaria, proteger al usuario y reducir los costos de cambio. De esta manera, se regularon las obligaciones de publicación y disponibilidad tarifaria correspondiente al servicio de internet fijo (monoproducto y empaquetado), las reglas de desagregación de precios en paquetes, un procedimiento reforzado para los incrementos tarifarios —que incluye plazos de registro en el SIRT, comunicaciones previas hacia el abonado, información comparativa de planes alternativos y facilidades de migración—, así como la habilitación de autogestión de migraciones, bajas y suspensiones en el aplicativo informático, con plazos máximos de atención y ejecución. Asimismo, se establecen reglas operativas para la migración y baja de planes, se exige la entrega de información personalizada al abonado y define un régimen de infracciones por incumplimiento, precisando además la aplicación supletoria del Reglamento General de Tarifas (RGT) y de la Norma de las Condiciones de Uso (antes Texto Único Ordenado

¹⁵ Aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00172-2022-CD/OSIPTEL.

de las Condiciones de Uso). Todo ello configura un conjunto de medidas dirigidas a proporcionar información clara, facilitar la comparación y elección de alternativas y tutelar al usuario frente a los incrementos tarifarios.

Sin embargo, algunas de las obligaciones establecidas en las Normas Especiales ya se encuentran contempladas en la Norma de las Condiciones de Uso aprobada por el Osipitel, la cual aplica a todas las empresas que brindan servicios públicos de telecomunicaciones.

En el Anexo N° 2 se incluye una tabla que resume las obligaciones establecidas en las Normas Especiales y si estas se encuentran recogidas en la Norma de las Condiciones de Uso vigente y la Norma de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 132-2025-CD/OSIPTEL.

Del análisis, se observa que, por un lado, las reglas vinculadas al aplicativo informático y a las solicitudes de migración y baja de plan tarifario (Artículos 6, 7 y 8, respectivamente) se encuentran contenidas, en su totalidad, en la Norma de las Condiciones de Uso; por otro, las reglas asociadas a la entrega de información al Osipitel y abonado correspondiente a los incrementos tarifarios no se encuentran contenidas en la Norma de Condiciones de Uso, pero sí se encuentran contenidas en el Reglamento General de Tarifas aunque con un plazo de anticipación menor; y, por último, las demás disposiciones, en su mayoría, se encuentran contenidas parcialmente en las Normas de Condiciones de Uso.

vi. Inclusión del módulo de internet fijo dentro del Checa Tu Plan

El Osipitel con el fin de brindar información relevante a los usuarios que les permita tomar decisiones óptimas de consumo desarrolló el aplicativo informático Checa tu plan el cual hace uso de la información tarifaria reportada por las empresas a través del Sistema de Información y Registro de Tarifas del Osipitel. Inicialmente el aplicativo solo incorporaba información para el servicio de internet móvil; sin embargo, en el 2022 se incluyó el módulo de internet fijo que brinda información sobre los planes comercializados para el referido servicio (monoproducto o empaquetados).

La inclusión del referido módulo permite que, a la fecha, el usuario cuente con una herramienta digital a través de la cual puede visualizar, bajo criterios homogéneos, información sobre la velocidad de navegación, cantidad de datos incluidos y medio de acceso correspondiente a la oferta comercializada por parte de las empresas operadoras. Esto reduce los costos de búsqueda y facilita la comparación, reduciendo la asimetría de información entre empresas y usuarios, lo cual contribuye con la transparencia y empoderamiento del consumidor.

Complementariamente, el referido módulo incluye una calculadora de velocidad que, a partir de los hábitos de uso y el número de miembros por hogar, permite estimar la velocidad recomendada. Debido a que los usuarios pueden contratar velocidades superiores a sus necesidades reales por falta de información, lo cual conlleva al pago de tarifas elevadas, o planes con velocidades inferiores a las requeridas, lo cual genera

insatisfacción y percepción de mala calidad, se consideró conveniente incluir una herramienta que permita estimar una velocidad según los parámetros señalados.

Por lo expuesto, la inclusión del módulo de internet fijo y de la calculadora de velocidad busca promover una mayor competencia, reducir la asimetría de información y mejorar la eficiencia dentro del mercado. Esto cumple una función estratégica dentro del enfoque regulatorio orientado a empoderar al usuario al brindarle información relevante para la toma de decisiones.

4.3. Planteamiento del Problema

En un entorno de transformación digital de las industrias y de los servicios públicos de telecomunicaciones, la presencia de legislación eficaz y eficiente permite un mejor aprovechamiento del potencial de la era digital y refuerza la capacidad de innovación de las industrias. Sin embargo, el logro de un marco normativo con tales características implica, entre otros, ejecutar acciones de simplificación normativa que puedan producir normas más sencillas, específicas, fáciles de comprender y cumplir¹⁶.

Estas acciones de simplificación normativa han sido instituidas por múltiples países, en algunos de los cuales estas acciones forman parte de planes regulares de revisión normativa. Por ejemplo, a través del Programa de Adecuación y Eficacia de la Reglamentación (REFIT, por sus siglas en inglés), la Comisión Europea identifica y reduce las cargas reglamentarias innecesarias y la complejidad de la legislación en la Unión Europea. Así, mediante el REFIT, la Comisión busca sistemáticamente identificar posibilidades para simplificar, modernizar y reducir la carga de la legislación existente para garantizar que sus objetivos se alcancen al menor costo posible para los ciudadanos y las empresas.

Precisamente, corresponde considerar que el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Mejora de la Calidad Regulatoria, establece que son instrumentos de mejora regulatoria, entre otros, el análisis de impacto regulatorio - AIR Ex Post y la revisión y derogación de normas del ordenamiento jurídico. En el primer caso, se busca determinar las consecuencias que produce la vigencia de una regulación, con el propósito de determinar si el problema público permanece y si ha sido abordado efectivamente, si se han cumplido con los objetivos planteados, y/o si hubo efectos y/o impactos no previstos; asimismo, permite también identificar oportunidades de mejora, modificación y/o derogación de las regulaciones. En el segundo caso dicho instrumento tiene por finalidad identificar regulaciones que han perdido su vigencia a fin de mantener el marco normativo actualizado. El propósito es que la administración pública cuente con un sistema legal ordenado y sistematizado que conlleve a una eficaz aplicación de las regulaciones por parte de las autoridades y a un mejor acceso y comprensión de la ciudadanía.

De manera complementaria, cabe anotar que, de conformidad con lo establecido en el numeral 9.2 del artículo 9 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1565, aprobado

¹⁶ European Commission (2020). The European Union's efforts to simplify legislation Annual burden survey 2020

mediante Decreto Supremo N° 023-2025-PCM, el ciclo regulatorio comprende las siguientes fases consecutivas como lo son la planificación, diseño, elaboración y aprobación del proyecto normativo cuando corresponda, implementación y cumplimiento, seguimiento y evaluación, así como la mejora continua, siendo que esta última fase comprende la revisión de la norma de carácter general ya sea para modificarla, optimizarla o derogarla.

En este contexto, considerando que las condiciones que justificaron el establecimiento de obligaciones asimétricas a Integratel con relación al servicio de acceso a Internet fijo han variado y que, conforme a lo indicado en la sección v del numeral 4.1.4. del presente informe existen mecanismos previstos en la normativa vigente que cubren el objetivo de empoderar al usuario, reducir los costos de transacción asociados a la gestión de solicitudes de baja, migraciones y suspensiones temporales y fomentar la dinámica o intensidad competitiva del servicio de internet fijo, no se justificaría mantener las disposiciones contenidas en las Normas Especiales.

En este contexto, se reitera que, al no mantenerse las condiciones que justificaron el establecimiento de obligaciones asimétricas a Integratel con relación al servicio de acceso a Internet fijo, genera un trato desigual no justificado, al imponerle mayores obligaciones y consecuentemente, costos asociados a ello, sin que ello pueda redundar en un beneficio que lo justifique. En la misma línea, tal como se señala en la sección 4.1.3, la evaluación de impacto de las Normas Especiales, realizada en el 2025, identificó que los usuarios efectuaron 112 655 trámites digitales lo que generó beneficios económicos por S/ 26.5 millones. Asimismo, los resultados permiten deducir que la implementación de las Normas Especiales contribuyó con la reducción aproximada de 15 pp en la participación de mercado de la empresa Integratel. Ambos hallazgos permiten identificar una mejora estructural de la competencia, la cual resulta consistente con el propósito regulatorio de empoderar al usuario y generar presión competitiva.

5. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN

5.1. Objetivo

El objetivo de la intervención es efectuar una simplificación administrativa, a fin de:

Eliminar las obligaciones asimétricas aplicables a Integratel con relación a la prestación del servicio de acceso a Internet, toda vez que, en el contexto actual, la dinámica y evolución competitiva ha impactado en la situación evaluada en el año 2020. Asimismo, existen otros mecanismos previstos en la normativa vigente que cubren el objetivo de empoderar al usuario, reducir los costos de transacción asociados a la gestión de solicitudes de baja, migraciones y suspensiones temporales y fomentar la dinámica o intensidad competitiva del servicio de internet fijo.

5.2. Base legal de la intervención

El artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337

y N° 28964 y el Decreto Legislativo N° 1555, establece que el Osiptel ejerce, entre otras, la función normativa. Esta función comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, disposiciones de carácter general, mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades supervisadas o de sus usuarios. Asimismo, incluye la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

De otro lado, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, se tiene que 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 Informe.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DISPONIBLES

En esta sección corresponde analizar las opciones regulatorias para abordar el problema público actual.

Tal como se explicó previamente, las condiciones que justificaron la emisión de las Normas Especiales han variado y su impacto ha sido positivo respecto al objetivo de empoderar al usuario, al reducir los costos de transacción asociados a la gestión de solicitudes de baja, migraciones y suspensiones temporales y fomentar la intensidad competitiva del servicio de internet fijo. Por lo que, ante la existencia de regulación asimétrica no justificada, el regulador plantea ahora la necesidad de eliminar las disposiciones contenidas en dicha Norma.

En tal sentido, las alternativas ante el problema público vigente son:

- I. Alternativa 0: Mantener la regulación asimétrica a Integratel establecida en las Normas Especiales.
- II. Alternativa 1: Eliminar la regulación asimétrica a Integratel mediante la derogación de las Normas Especiales.

Al respecto, en vista que solo se cuenta con información cualitativa de los posibles costos y beneficios se optó por realizar el análisis de decisión multicriterio (ADMC) de las alternativas planteadas y se elegirá la que mayor beneficio neto tenga. Los criterios considerados para el análisis son:

- a) **Efectividad:** es la capacidad de la alternativa para lograr los objetivos específicos; en este caso el de empoderar al usuario, reducir los costos de transacción asociados a la gestión de solicitudes de baja, migraciones y

suspensiones, y fomentar un entorno favorable para la competencia. Este criterio tiene un peso doble.

- b) Costo para la empresa operadora:** se refiere a los costos de administración y cumplimiento de las disposiciones establecidas en las Normas Especiales; y,
- c) Costo Regulatorio:** se refiere a los costos de supervisión/fiscalización en los que incurre el Osiptel.

Para la evaluación de cada criterio, se usan unidades del -1 al 1. El detalle de las unidades usadas para puntuar las alternativas se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 2: Escala de criterios de evaluación

+ 1	0	- 1
Mejora respecto a la situación actual ----- Ahorro frente a la situación actual	No presenta un cambio sustancial en efectividad o costos con respecto a la situación actual	Desmejora respecto a la situación actual ----- Incremento de costos respecto a la situación actual

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas de intervención formuladas para atender el problema regulatorio planteado se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 3: Comparación entre las alternativas formuladas para determinar qué alternativa es preferible

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario 0 Mantener la regulación asimétrica	Alternativa 1 Eliminar la regulación asimétrica
Efectividad	0.5%	0	1
Costos para la empresa operadora	0.25%	0	1
Costo regulatorio	0.25%	0	1
Resultado de evaluación Cuantitativa		0	1

Respecto al criterio de efectividad, en este caso compara la situación actual respecto a la alternativa de eliminar la regulación asimétrica con el fin de afrontar el problema público. A este respecto, tal como se ha indicado, el impacto de las Normas Especiales sobre los objetivos planteados para su aprobación ha sido positivo; no obstante, el marco normativo vigente, prevé mecanismos que cubren el objetivo planteado de empoderar al usuario, reducir los costos de transacción asociados a la gestión de solicitudes de baja, migraciones y suspensiones temporales y fomentar la intensidad competitiva del servicio de acceso a Internet fijo.

De esta forma, la Alternativa 1 tiene un puntaje positivo en tanto plantea la posibilidad de derogar las Normas Especiales atendiendo así el problema público descrito precedentemente, mientras que la alternativa 2 no representa cambio (puntaje de 0)

Respecto al criterio de los costos en los que incurre la empresa operadora, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “1”, toda vez que se espera que la implementación de la propuesta elimine los costos respecto al cumplimiento de las obligaciones, tales como los relacionados a las disposiciones sobre empoderamiento de los usuarios, así como los relacionados al reporte y remisión de información al regulador. En tanto, la alternativa 2 no representa cambio (puntaje de 0).

Finalmente, respecto a los costos regulatorios, la alternativa 1 obtiene un puntaje de “1” debido a que, dicha alternativa implica que el Osiptel dejará de supervisar las obligaciones actuales que atañen a la empresa operadora en relación con el cumplimiento de las Normas Especiales. Nuevamente, la alternativa 2 no representa cambio (puntaje de 0).

Por lo aquí expuesto, se observa que la alternativa 1 es la opción que permite alcanzar el objetivo vinculado al problema público de la existencia de regulación asimétrica no justificada ante las circunstancias descritas a lo largo del informe.

7. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

De lo expuesto, tras la evaluación del contexto actual del mercado se ha identificado un cambio sustancial en las circunstancias que justificaron el establecimiento de obligaciones contenidas en las Normas Especiales, aprobadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTEL. En tal sentido, se propone la derogación total de dicha norma.

8. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA

En concordancia con el Principio de Transparencia regulado en el artículo 7 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, así como el numeral 19.1 del artículo 19 del Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativo, aprobado mediante Decreto Supremo N°

009-2024-JUS, corresponde publicar en el diario oficial “El Peruano”, el proyecto normativo¹⁷.

Al respecto, se establecerá un plazo de veinte (20) días calendario para recibir los comentarios de los interesados, los cuales serán evaluados y valorados en el procedimiento.

La decisión final será aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo y publicada en el diario oficial El Peruano y en la sede digital del Osiptel.

9. IMPLICANCIAS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

La derogación de las Normas Especiales no tendrá un impacto negativo en usuarios y la competencia.

Tal como se ha mencionado, respecto a los usuarios existen disposiciones que cumplen con los objetivos de empoderar al usuario y reducir los costos de transacción asociados a la gestión de solicitudes de baja, migraciones y suspensiones temporales.

Asimismo, se garantiza la igualdad de trato y obligaciones a las empresas operadoras que brindan el servicio de acceso a internet, en la medida que, dado el nivel de competencia actual de dicho mercado, no se justifica la regulación asimétrica impuesta a Integratel.

10. CONCLUSIÓN

La evaluación empírica realizada por el Osiptel concluye que las Normas Especiales han cumplido con los objetivos de empoderar al usuario y fortalecer la competencia en el mercado de internet fijo. Esto ha generado beneficios económicos directos de S/ 12.7 millones (ene-21 a jun-22) y de S/ 26.5 millones (de may-22 a jun-25). No obstante, se aprecia que los argumentos que motivaron la aprobación de las Normas Especiales han perdido vigencia, toda vez que, por un lado, las condiciones de mercado actuales y prospectivas auguran un mercado más competitivo; por otro, el marco normativo actual ha incorporado ciertos mecanismos dentro de la normativa sectorial actual que promueven una mayor competencia; y, asimismo, el Osiptel ha desarrollado una herramienta que promueve una mayor transparencia de información y facilita las decisiones de contratación del servicio de internet fijo. Es así que dentro de los elementos que evidencian y favorecen un entorno más favorable para la competencia, se encuentran los siguientes:

- La consolidación de nuevos competidores en el mercado minorista de internet fijo ha llevado a que la participación de mercado del operador histórico se

¹⁷ De conformidad con el numeral 4.8 del artículo 4 del Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, se considera proyecto normativo al documento elaborado por una entidad de la Administración Pública con la finalidad de convertirse en una norma de carácter general. Asimismo, de acuerdo al numeral 4.5 del mismo Reglamento, se considera norma de carácter general a aquella que contiene un mandato genérico, objetivo y obligatorio, vinculando a la Administración Pública y/o a los administrados a fin de crear, modificar, regular, declarar, limitar o extinguir derechos u obligaciones de carácter general.

reduzca considerablemente, situándose al 2025 en 24% a nivel nacional, lo cual se ha reflejado en valores más favorables de los indicadores de desempeño (menor IHH, ninguna empresa se encuentra por encima del umbral de dominancia de Índice de Stenbacka y mayor disputa por el crecimiento del mercado).

- La eliminación de la exclusividad sobre derechos de transmisión de la Liga 1 con la que contaba Integratel ha permitido que empresas que operan en el mercado minorista de televisión de paga e internet puedan acceder al contenido audiovisual bajo condiciones simétricas. Esto les ha permitido desarrollar una propuesta de valor que compita con la de servicios empaquetados de Integratel.
- La aprobación de la oferta referencial de compartición ha permitido reducir los plazos de negociación e implementación de acuerdos de compartición de infraestructura entre las empresas concesionarias del servicio público de energía eléctrica y las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones. Esto ha facilitado la expansión de cobertura de las empresas alternativas a Integratel, lo cual, además de expandir el mercado, genera presiones por los clientes actuales.
- La venta de Integratel a Integratec constituye una desvinculación del segmento minorista por parte del Grupo Telefónica que ha pasado a atender el segmento de conectividad mayorista a través de Pangeaco. Este, al ser un operador neutro tendría los incentivos a captar el mayor número de empresas posibles, lo cual reduciría las barreras a la entrada, permitiendo así una mayor apertura del mercado; y, en consecuencia, una mayor competencia.
- La modificación de la Norma de las Condiciones de Uso ha llevado a que parte sustantiva de las Normas Especiales asociada al empoderamiento de los usuarios haya sido incluida en la ésta. En este sentido, la subsistencia de obligaciones residuales asimétricas no se justifica debido a la pérdida de poder de mercado de la empresa Integratel y la mejora de condiciones en el mercado minorista de internet fijo.
- La inclusión del módulo de internet fijo y de la calculadora de velocidad dentro de la herramienta Checa tu plan reduce los costos de búsqueda y facilita la comparación directa, lo cual disminuye la asimetría de información entre empresas y usuarios, empoderando así a los últimos.

Sobre la base de los criterios considerados para la imposición de obligaciones ex ante, cabe señalar que, si bien en una etapa previa a la imposición de las Normas Especiales se evidenciaba la concurrencia de barreras de entrada, así como una estructura de mercado que no mostraba una tendencia clara hacia la competencia efectiva, las condiciones actuales difieren de las observadas en el pasado. La evolución del entorno competitivo y cambios relevantes han modificado la dinámica del mercado, llevando a que los supuestos que anteriormente justificaron la emisión de las Normas Especiales

no se verifican con la misma intensidad en la actualidad; en este sentido, no resulta razonable mantener el régimen asimétrico aplicable exclusivamente a Integratel.

El marco normativo vigente, prevé mecanismos que cubren el objetivo de empoderar al usuario, reducir los costos de transacción asociados a la gestión de solicitudes de baja, migraciones y suspensiones temporales y fomentar la dinámica o intensidad competitiva del servicio de acceso a Internet fijo.

11. RECOMENDACIÓN

Considerando las conclusiones a las que se han llegado a partir de la evaluación correspondiente, se recomienda la derogación de las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”, aprobadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTEL.

Se recomienda elevar el presente informe y el proyecto de resolución para aprobación del Consejo Directivo, de considerarlo pertinente

Atentamente,

LENNIN FRANK QUIZO CORDOVA
DIRECTOR DE POLITICAS
REGULATORIAS Y COMPETENCIA

12. BIBLIOGRAFÍA

- Williamson, O. E. (1971). The Vertical Integration of Production: Market Failure Considerations. The American Economic Review, 61(2), 112–123. <http://www.jstor.org/stable/1816983>
- Hart, O., Tirole, J., Carlton, D. W., & Williamson, O. E. (1990). Vertical Integration and Market Foreclosure. Brookings Papers on Economic Activity. Microeconomics, 1990, 205–286, <https://doi.org/10.2307/2534783>
- Comunicación de la comisión relativa a la definición de mercado de referencia a efectos de la normativa comunitaria en materia de competencia (97/C 372/03), [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31997Y1209\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:31997Y1209(01))
- Intven, Hank & Oliver, Jeremy & Sepúlveda Edgardo (2000), Manual de Reglamentación de las Telecomunicaciones, ITU, <https://www.itu.int/itudoc/itu-d/indicato/81478-es.pdf>
- Woroch, Glenn & Armstrong, Mark & Crandall, Bob & Gabel, David & Burton, Lester. (2002). Local network competition. Handbook of Telecommunications Economics. 1.
- OECD (2003), The Benefits and Costs of Structural Separation of the Local Loop, OECD Digital Economy Papers, No. 76, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/232804472031>
- Louis Kaplow & Carl Shapiro (2007), Chapter 15 Antitrust, Handbook of Law and Economics, Volume 2, Pages 1073-1225, [https://doi.org/10.1016/S1574-0730\(07\)02015-4](https://doi.org/10.1016/S1574-0730(07)02015-4)
- OECD (2008), Public Rights of Way for Fibre Deployment to the Home, OECD Digital Economy Papers, No. 143, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/230502835656>
- Comunicación de la Comisión - Orientaciones sobre las prioridades de control de la Comisión en su aplicación del artículo 82 del Tratado CE a la conducta excluyente abusiva de las empresas dominantes (2009/C 45/02), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52009XC0224%2801%29>
- Hovenkamp, Herbert, Robert Bork and Vertical Integration: Leverage, Foreclosure, and Efficiency (Oct 28, 2014). 79 Antitrust Law Journal 983 (2014), U Iowa Legal Studies Research Paper No. 13-23, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2272977>

- CRC (2016). Resolución N° 5050 de 2016, por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/normatividad/Compilada_2016_11_11.pdf
- Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972>
- OECD (2025), Closing Broadband Connectivity Divides for All: From Evidence to Practice, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/d5ea99b2-en>
- Osiptel (2025). Evaluación del impacto ex post de las normas especiales implementadas al servicio de internet fijo provisto por Telefónica del Perú S.A.A. <https://sociedadtelecom.pe/impacto-regulatorio/assets/pdf/expost/informe292-2025-dprc.pdf>

13. ANEXOS
ANEXO N° 1

Distribución de las participaciones de mercado de las empresas a nivel departamental al 2020 (para cada departamento, se ha resaltado la participación del operador principal)

Departamentos	2020							
	Claro	Entel	Integratel	Win	Grupo Fiber	Wow	MiFibra	Resto
Amazonas	7%	4%	61%	0%	0%	0%	0%	27%
Ancash	36%	2%	61%	0%	0%	0%	0%	2%
Apurímac	9%	1%	72%	0%	0%	0%	0%	17%
Arequipa	37%	3%	58%	0%	0%	0%	0%	1%
Ayacucho	53%	0%	38%	0%	0%	0%	0%	9%
Cajamarca	41%	2%	52%	0%	0%	0%	0%	5%
Cusco	33%	1%	60%	0%	0%	0%	0%	6%
Huancavelica	17%	2%	40%	0%	0%	0%	0%	41%
Huánuco	60%	1%	34%	0%	0%	0%	0%	6%
Ica	27%	4%	64%	0%	1%	3%	0%	1%
Junín	22%	2%	70%	0%	0%	0%	0%	6%
La Libertad	35%	4%	59%	0%	0%	0%	0%	1%
Lambayeque	38%	4%	57%	0%	0%	0%	0%	1%
Lima y Callao	22%	7%	67%	1%	0%	0%	0%	2%
Loreto	2%	1%	95%	0%	0%	0%	0%	2%
Madre de Dios	48%	1%	33%	0%	0%	0%	0%	17%
Moquegua	43%	3%	53%	0%	0%	0%	0%	1%
Pasco	12%	2%	67%	0%	0%	0%	0%	18%
Piura	34%	8%	53%	0%	0%	0%	0%	5%
Puno	33%	2%	56%	0%	0%	0%	0%	8%
San Martín	39%	1%	57%	0%	0%	0%	0%	3%
Tacna	62%	1%	37%	0%	0%	0%	0%	0%
Tumbes	41%	1%	53%	0%	0%	0%	0%	4%
Ucayali	38%	1%	55%	0%	0%	0%	0%	6%
N° de departamentos en los que ostenta la mayor participación	4	0	20	0	0	0	0	0

Distribución de las participaciones de mercado de las empresas a nivel departamental al 2025 (para cada departamento, se ha resaltado la participación del operador principal)

Departamentos	2025								
	Claro	Entel	Integratel	Win	Grupo Fiber	Wow	MiFibra	Fibra Óptica Amazónica	Resto
Amazonas	31%	0%	10%	0%	0%	28%	0%	0%	31%
Ancash	30%	0%	16%	7%	0%	29%	13%	0%	5%
Apurímac	10%	0%	16%	0%	0%	62%	0%	0%	12%
Arequipa	40%	0%	25%	0%	1%	18%	9%	0%	7%
Ayacucho	31%	0%	15%	0%	0%	47%	0%	0%	6%
Cajamarca	39%	0%	20%	0%	0%	23%	10%	0%	7%
Cusco	38%	0%	31%	0%	0%	10%	0%	0%	20%
Huancavelica	15%	0%	3%	0%	0%	56%	0%	0%	26%
Huánuco	27%	0%	11%	0%	0%	44%	9%	0%	9%
Ica	11%	0%	12%	0%	6%	63%	0%	0%	7%
Junín	26%	0%	22%	0%	0%	41%	0%	0%	11%
La Libertad	32%	0%	22%	13%	0%	6%	21%	0%	5%
Lambayeque	23%	0%	11%	9%	0%	40%	17%	0%	1%
Lima y Callao	22%	1%	31%	29%	3%	5%	0%	0%	9%
Loreto	6%	0%	4%	0%	0%	34%	0%	33%	23%
Madre de Dios	33%	0%	15%	0%	0%	19%	0%	0%	33%
Moquegua	39%	0%	13%	0%	0%	46%	0%	0%	2%
Pasco	27%	0%	20%	0%	0%	39%	0%	0%	13%
Piura	25%	1%	15%	15%	0%	17%	21%	0%	5%
Puno	37%	0%	18%	0%	0%	33%	0%	0%	11%
San Martín	31%	0%	16%	0%	0%	44%	0%	0%	10%
Tacna	34%	0%	18%	0%	0%	46%	0%	0%	2%
Tumbes	13%	0%	5%	0%	0%	68%	10%	0%	6%
Ucayali	15%	0%	10%	0%	0%	70%	0%	0%	5%
N° de departamentos en los que ostenta la mayor participación	9	0	1	0	0	14	0	0	0

ANEXO N° 2

Artículo	Detalle	¿Se regula en otra norma?	Evaluación
1. Objeto y alcance	Establecen reglas especiales para la prestación del servicio minorista de Acceso a Internet Fijo, aplicables a Integratel	Sí	Existen diversas obligaciones, contenidas en el Reglamento General de Tarifas, las Condiciones de Uso vigentes (CDU), la Nueva Norma de Condiciones de Uso (NCDU) entre otras, que se aplican a Integratel en su calidad de empresa operadora del servicio de acceso a internet fijo.
2. Obligaciones de poner a disposición la información de tarifas	Brindar información sobre las tarifas comercializadas en i) oficinas comerciales ii) servicio de información y asistencia telefónica iii) mediante su página web - estableciendo link en el que se incluya la información sobre el incremento, las opciones de migración y terminación del contrato - iv) otros canales de atención	Parcial	Se contempla en el artículo 11 de las CDU la obligación de brindar información sobre los servicios que brinda, tarifas y sus características. Asimismo, el artículo 12 regula el servicio de información y asistencia. Adicionalmente, el artículo 13 establece que las empresas operadoras que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional están obligadas a desarrollar e implementar una página web de Internet, en la cual deben incluir la información señalada en el punto 1.1 del Anexo 4. Por otra parte, en el artículo 30 de la NCDU se prevé la obligación de la obligación de brindar información sobre los servicios que brinda, características y restricciones. Se regula en el artículo 33 sobre el servicio de información y asistencia. Adicionalmente el numeral 34.1 del artículo 34 de dicha norma, prevé que las empresas que tengan una página web de internet, como es el caso de Integratel, están obligadas a incluir en la página principal dos vínculos con los títulos "Información a Abonados y Usuarios".

			Cabe mencionar que, de conformidad con el Instructivo sobre el vínculo denominado “Información a abonados y usuarios” de la página web de la empresa operadora, aprobado mediante Resolución de Gerencia General 129-2021-GG/OSIPTEL, dicho vínculo debe contener un título asociado a las tarifas, en el cual se debe incluir información de tarifas establecidas y promocionales. Cabe indicar que respecto al extremo vinculado a la información sobre el incremento y las opciones de migración y terminación del contrato que debe ser incluida en la página web, el Instructivo antes mencionado establece que la empresa se debe incluir una nota informativa sobre el incremento tarifario, en la cual se indique que todo incremento de tarifas debe de ser comunicado al público en general con la anticipación establecida en la norma y el derecho que tiene el abonado de resolver el contrato o migrar a otro plan tarifario. En virtud a lo antes mencionado, se evidencia que el único extremo no cubierto en las normas que se aplican de manera general a todas las empresas operadoras, es la asociada a otros canales de atención.
3. Regla para la publicación de tarifas de los servicios empacquetados	Información de tarifas de servicios empacquetados publicadas en la web debe contar con el detalle de los componentes y de las tarifas individuales aplicables con sus descuentos	Parcial	El marco normativo vigente no contempla una obligación aplicable a todas las empresas operadoras de detallar en su página web de internet la información desagregada de todos los componentes que conforman los servicios empacquetados, sean fijos o móviles. No obstante ello, conforme a lo previsto en el Reglamento General de Tarifas y en el Reglamento del Sistema de Información y Registro

			de Tarifas – SIRT, las empresas operadoras deben registrar información en el SIRT sobre tarifas establecidas, tanto de servicios monoproductos como empaquetados, estableciéndose el nivel de detalle respecto de los componentes que corresponde y tarifas individuales aplicables. Esta información es puesta a disposición del usuario en la misma plataforma y a través del Checa tu plan (Parcial - no incluye los paquetes de servicios conformados por lo servicios de Internet fijo e Internet Móvil-).
4. De los incrementos tarifarios	1.Registrar y comunicar a los usuarios el incremento tarifario, conforme al artículo 5	Parcial	El marco normativo vigente contempla en el Reglamento General de Tarifas, aplicable a todas las empresas operadoras, la obligación de registrar los incrementos tarifarios en el SIRT (artículo 11) y comunicar a los abonados los referidos incrementos (artículo 12).
	2.Atender las solicitudes de migración, baja y/o suspensión temporal conforme a los artículos 6, 7 y 8	Sí	El artículo 7 de las CDU reconoce, entre otros, los derechos del abonado de realizar migración a los distintos planes tarifarios que ofrezcan las empresas operadoras, la suspensión temporal del servicio. Asimismo, el numeral 4.2 del Anexo 2 de la referida norma, establece la obligación de las empresas operadoras de atender las solicitudes de migración de manera inmediata o indicar un plazo adicional para su evaluación que no puede exceder de 3 días hábiles. Por su parte, el numeral 2.1 del Anexo 2 de la misma norma regula como las empresas operadoras deben proceder ante la suspensión temporal solicitada por el abonado. Por otra parte, la NCDU también reconoce en su artículo 11, concordado con los artículos 13, 14, 62 y 63 de la misma norma, el derecho de los abonados a la

			migración, suspensión temporal y baja del servicio, así como las obligaciones a las que se sujetan las empresas operadoras una vez presentadas dichas solicitudes.
	3. Cumplir la obligación y regla especial establecidas en los artículos 2 y 3.	Parcial	Según el análisis efectuado para los referidos artículos.
5. Reglas adicionales para la aplicación de incrementos tarifarios	(i) Registrar la información en el SIRT, al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia del incremento tarifario	Parcial	En el Reglamento General de Tarifas se establece la obligación de registrar los incrementos tarifarios, al menos, quince (15) días calendario antes de la entrada en vigencia del incremento. En este sentido, se evidencia un mayor plazo en el que la información se pone a disposición del Osiptel y de los abonados a fin de que estos puedan adoptar las medidas correspondientes
	(ii) Remitir al Osiptel la información sobre el número de afectados, a más tardar hasta la fecha en que se realice el registro en el numeral precedente	No	El marco normativo vigente no contempla una obligación aplicable a todas las empresas operadoras de remitir al Osiptel la información de abonados a quienes les impacta el incremento. Sin perjuicio de ello, una vez efectuado el registro en el plazo establecido en el Reglamento General de Tarifas, el Osiptel, en el ejercicio de sus funciones de supervisión de cumplimiento de obligaciones así para el monitoreo del mercado, puede solicitar dicha información, acorde a lo previsto en los artículos 4 y 5 la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades.
	(iii) Informar a sus abonados el incremento de la Tarifa Establecida - 30 días calendario antes de la entrada en vigencia y 10 antes de la nueva tarifa	Parcial	El artículo 12 del Reglamento General de Tarifas establece la obligación de las empresas operadoras de informar a los abonados, de los incrementos tarifarios al menos diez (10) días

			calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa. En este sentido, se evidencia que las Normas Especiales establece un mayor plazo en el que la información se pone a disposición del abonado para que este pueda adoptar su decisión, de ser el caso, de migrar, o dar de baja su servicio.
	(iv) En el primer recibo se debe informar claramente de la existencia del mismo e incluir un vínculo mediante el cual el abonado o usuario pueda acceder a información sobre este y las opciones con las que cuenta	No	El marco normativo vigente no contempla una obligación aplicable a todas las empresas operadoras como la prevista en el numeral iv del artículo 5 de las Normas Especiales.
	(v) Por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario, enviar un mensaje de texto informando sobre la fecha de entrada en vigencia del incremento tarifario dentro del cual se incluya un enlace que brinde mayores detalles	No	El marco normativo vigente no contempla una obligación aplicable a todas las empresas operadoras como la prevista en el numeral v del artículo 5 de las Normas Especiales.
6. Aplicativo informático o sección específica que contiene información personalizada de abonado	La empresa debe incluir en el aplicativo al que se hace referencia en la Norma de las Condiciones de Uso las opciones que permitan al abonado presentar solicitudes de migración, de baja y/o de suspensión temporal de forma directa (auto gestión)	Sí	El artículo 8 de las CDU establece el derecho de los abonados de auto gestionar a través de los aplicativos informáticos disponibles en su página web y aplicativo informático móvil la migración, terminación del servicio y suspensión temporal. Por otra parte, el numeral 25.1 del artículo 25 de la NCDU prevé la obligación de las empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil abonados de tener aplicativos móviles y aplicativos web, que permitan la autogestión de, entre otros, la migración, baja, suspensión temporal.
7. Reglas adicionales	La aprobación o rechazo de la solicitud de migración	Sí	El numeral 4.2 del Anexo 2 de las CDU, establece la obligación de las

para la migración de plan tarifario	debe ser comunicada en un plazo máximo de 24 horas		empresas operadoras de atender las solicitudes de migración de manera inmediata o indicar un plazo adicional para su evaluación que no puede exceder de 3 días hábiles Por otra parte, el numeral 14.2 del artículo 14 de la NCDU establece que la empresa operadora informa inmediatamente de las implicancias de la migración y se comunica si procede o no
	i) en caso de denegación, la empresa debe remitir los motivos de la decisión e informar las alternativas de migración con las que cuenta.	No	El marco normativo vigente no contempla una obligación aplicable a todas las empresas operadoras de informar los motivos de la denegación y/o de informar las alternativas de migración con las que cuenta. No obstante, el numeral 14.3 del artículo 14 de la NCDU establece las tres (3) únicas causales de rechazo de solicitudes de migración.
	ii) en caso sea aprobada, la empresa cuenta con un plazo de un (1) día hábil si no requiere visita y de cinco (5) si requiere visita - siempre que involucre cambio de tecnología y/o equipamiento	Parcial	De conformidad con lo establecido en el numeral 4.2 del Anexo 2 de las CDU, la empresa operadora debe hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud. Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el numeral 14.5 del artículo 14 de la NCDU, la empresa operadora debe hacer efectiva la migración en el plazo solicitado por el abonado.
	Remitir el contrato de abonado, en el plazo y condiciones establecidas en las CDU.	Sí	El numeral 5 del Anexo 2 de las CDU regula el derecho de acceder al contrato de abonado y solicitar una copia del mismo; estableciendo la obligación de la empresa operadora de brindar el acceso al contrato de abonado y sus anexos, dentro de los cinco (5) días hábiles de realizada la solicitud respectiva. En el artículo 17 de la NCDU se regula el derecho del abonado de

			acceder al contrato de abonado y mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar y/o a una copia del mismo. Para tal efecto, la empresa operadora remite lo solicitado al correo electrónico proporcionado por el abonado y otorga su acceso a través de una aplicación digital o perfil personal web, de acuerdo con las alternativas digitales desarrolladas por la empresa operadora. La entrega del contrato debe efectuarse en el plazo de 1 día hábil.
8. Reglas adicionales para la baja de plan tarifario	Plazo máximo de un (1) día hábil para aprobar y realizar la solicitud de baja del servicio indistintamente el mecanismo de contratación empleado.	Parcial	El numeral 3.1 del Anexo 7 de las CDU, se establece que el contrato de abonado de duración indeterminada termina por decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, con una anticipación no menor de 5 días hábiles ni mayor de 1 mes calendario. Asimismo, establece que el abonado puede indicar la fecha en la cual termina el contrato; en caso contrario, éste queda resuelto automáticamente luego de transcurridos 5 días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva En el numeral 25.1.2 del artículo 25 de la NCDU se establece la obligación de la empresa operador de permitir la autogestión de baja del servicio; asimismo, el numeral 63.4 del artículo 63 de la misma reconoce el derecho del abonado de terminar el contrato de abonado de duración indeterminada, para lo cual debe solicitar la baja del servicio, sin expresión de causa, <u>indicando la fecha en la cual termina el contrato</u>, con una anticipación no menor de un (1) día hábil ni mayor de un (1) mes calendario, a través de cualquiera de los canales y/o mecanismos para obtener la manifestación de voluntad.

			En atención a lo expuesto, se advierte que a diferencia de las Normas Especiales en los que la baja debe ejecutarse máximo al día hábil siguiente de solicitada, la obligación general de dar de baja el servicio a solicitud de abonado se en la fecha que defina el mismo.
9. Régimen de infracciones y sanciones	La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 incurrirá en una infracción GRAVE.	Sí	El incumplimiento de las obligaciones contenidas en las normas de carácter general antes mencionadas, se encuentra tipificado como infracción administrativa.