



NOTA DE PRENSA

NP N° 028-2020

OSIPTEL PROPONE REGLAS PARA INCENTIVAR LA COMPETENCIA EN EL MERCADO DE INTERNET FIJO Y EMPODERAR A LOS USUARIOS.

- *Normas propuestas obligan a Telefónica del Perú a informar los incrementos de tarifas a los usuarios con 30 días calendario de anticipación.*
- *La empresa también deberá implementar una aplicación que permita a los abonados gestionar directamente los servicios de migración, alta, baja y suspensión del servicio de manera digital.*

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL publicó –para comentarios– el proyecto de Normas Especiales de Acceso a Internet Fijo, que impone obligaciones especiales a la empresa Telefónica del Perú para promover mayor competencia en el mercado de internet fijo, principalmente por medio del empoderamiento de los usuarios, con el cual se descarta una figura de fijación de precios.

De acuerdo con la propuesta, si Telefónica del Perú decide realizar un incremento tarifario en el servicio de internet fijo (ya sea solo o empaquetado), deberá informar a los usuarios con 30 días calendario de anticipación, es decir, más del doble del plazo actual y, además, deberá remitir una segunda comunicación –a modo de recordación– 10 días antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

Asimismo, se establece un plazo máximo de un (1) día hábil para ejecutar la baja del servicio y tres (3) días, desde la baja, para el retiro del equipamiento y cableado instalados y/o entregados.

La norma también impone mecanismos para que los usuarios puedan utilizar herramientas digitales de información y gestión de sus cuentas pudiendo hacer cambios de planes (migración), suspensiones del servicio, bajas etc. de modo electrónico, dejando atrás las gestiones presenciales y telefónicas. De esta manera, la empresa operadora deberá realizar acciones que impliquen una verdadera transformación digital de sus procesos que tal manera que los usuarios puedan realizar gestiones en línea.

En esa línea, Telefónica del Perú tendrá que implementar un aplicativo informático que permita a sus abonados hacer cambios de planes (migración), altas, bajas y la suspensión del servicio de acceso a internet fijo o servicios empaquetados con dicho servicio pero, además, deberá informar a los abonados las tres (3) tarifas más cercanas que la ofrecida en el incremento tarifario, los descuentos por contratar servicios empaquetados, el estado de la solicitud mediante una barra de progreso así como la aceptación de la migración.

En tanto Telefónica del Perú no haya adecuado sus sistemas informáticos o sus aplicaciones para efectuar las migraciones y los demás procedimientos señalados en el párrafo anterior, no podrá subir las tarifas de ningún plan de Internet fijo contratado de forma independiente o como parte de un paquete. El incumplimiento de esta disposición se considerará Muy Grave.

Otro cambio que propone la norma es la modificación del artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, que señala que la empresa operadora no podrá modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas o modificaciones que resulten más beneficiosas para el abonado.

Las Normas Especiales fueron propuestas por la Gerencia de Políticas Regulatorias en cumplimiento de la Resolución del Consejo N°026-2020-CD/OSIPTEL que dispuso la revisión del régimen tarifario aplicable al servicio de internet fijo prestado por Telefónica del Perú.

Cabe recordar que entre enero de 2018 y enero de 2020 Telefónica del Perú –que a setiembre de 2019 mantenía el 68.9% de cuota en el mercado de internet fijo– aplicó incrementos sostenidos de hasta S/15.9. Por esa razón, el regulador emitió una medida cautelar que dejó sin efecto los aumentos y ordenó la devolución de los mismos.

Según la Resolución N°059-2020-CD/OSIPTEL, los interesados en presentar sus comentarios a las normas especiales planteadas pueden hacerlo vía correo electrónico (sid@osiptel.gob.pe) hasta el 30 de mayo.

Lima, 22 de mayo 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa

