

Nº 00126-DPRC/2023

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INFLEXIBILIDADES EN LA OFERTA COMERCIAL
FECHA	:	26 de julio de 2023

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ANALISTA DE SEGUIMIENTO DE MERCADOS	JOSE SOTO HUARINGA
REVISADO POR	ESPECIALISTA LEGAL/ECONÓMICO	ROSSANA GÓMEZ PÉREZ
	SUBGERENTE DE COMPETENCIA	CLAUDIA BARRIGA CHOY
APROBADO POR	DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN FRANK QUIZO CÓRDOVA



INDICE

1. Objetivo.....	4
2. Declaración de Calidad Regulatoria.....	4
3. Definición del problema.....	4
3.1. Problema de inflexibilidades en los servicios públicos de telecomunicaciones.....	8
3.2. Problema de la actualización de la oferta comercial.....	15
3.3. Problema de elevados costos de salida ante incrementos de renta.....	16
4. Agentes involucrados e impacto sobre ellos.....	18
4.1. Impacto sobre empresa operadoras.....	18
4.2. Impacto sobre los usuarios.....	24
5. Permanencia del problema en caso de no intervención.....	26
6. Objetivo y Base Legal de la intervención.....	27
6.1. Objetivo de la intervención.....	27
6.2. Base Legal de la intervención.....	28
7. Análisis de las opciones regulatorias.....	28
7.1. Descripción de las opciones regulatorias.....	28
7.1.1. Ante los problemas de Inflexibilidad y exceso de Oferta.....	29
7.1.2. Ante el problema de los elevados costos de cambio y/o salida.....	29
7.2. Análisis de impacto en la competencia.....	30
7.2.1. Análisis multicriterio de las opciones para los problemas de Inflexibilidad y exceso de Oferta.....	30
7.2.2. Análisis multicriterio de las opciones para el problema de elevados costos de cambio y/o salida.....	32
7.2.3. Análisis Cuantitativo.....	34
8. Propuesta Final.....	35
8.1. Propuesta de modificación del numeral 2.1 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.....	38
8.2. Propuesta de modificación de los Artículos 11 y 12 del Reglamento General de Tarifas.....	39
8.3. Propuesta de derogación del Artículo 23 del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.....	41
8.4. Otras Propuestas de modificación.....	41
8.4.1. Propuesta de modificación del numeral 3.3 del Anexo 8 de las Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.....	42



8.4.2. Propuesta de modificación del artículo 3 y 20-A y 43 del Reglamento General de Tarifas.....	43
8.4.3. Derogar el Anexo N° 1 del Reglamento General de Tarifas	47
8.4.4. Propuesta de modificación de los artículos 4 y 5 de las Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.....	47
8.4.5. Propuesta de modificación de los artículos 14 y 18 del Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT)	49
8.4.6. Propuesta de modificación de la segunda disposición complementaria transitoria e incluir de la séptima, octava y novena disposición complementaria transitoria en el Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT).....	51
8.4.7. Propuesta de modificación de los literales h) e i) del artículo 35 del Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT).....	52
8.4.8. Propuesta de modificación del ítem 3 del artículo 28 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones	52
8.5. Impacto de la vigencia de la norma	53
9. Difusión Normativa	53
9.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma.....	53
9.2. Después de la aprobación del proyecto de norma	54
Anexo 1: Casos recientes de cambios en las parrillas de canales del servicio de TV de Paga	55
Anexo 2: Impactos adicionales en el mercado de Tv de Paga	59
Anexo 3: Evaluación Costo - Beneficio.....	65
Anexo de Normas Especiales	74



1. Objetivo

El presente informe tiene como objetivo evaluar la pertinencia de efectuar cambios normativos en diversas disposiciones de la normativa actual con la finalidad de transparentar el valor implícito de las tarifas y reducir los costos de cambio en la toma de decisiones de consumo de los usuarios.

La legitimidad de la intervención regulatoria, se basa en los objetivos estratégicos institucionales del Osiptel de promover competencia y empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

2. Declaración de Calidad Regulatoria

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTTEL, se declara que el presente informe, que sustenta la modificación de diversas disposiciones normativas, cumple con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Osiptel.

3. Definición del problema

En la revisión periódica de la situación del sector, se ha observado que, ante la necesidad de efectuar variaciones en la oferta comercial, las disposiciones normativas vigentes solo permiten modificaciones sobre el valor nominal de la tarifa, lo cual es un elemento central pero no único a ser definido en la conformación de las ofertas comerciales. La reacción de los usuarios ante estos cambios, muchas veces, se evidencia en las comunicaciones o comentarios vertidos en diferentes plataformas; por el contrario, la ocurrencia de cambios, derivados de la creación de nuevos planes tarifarios, en beneficios y atributos, es decir, de modificaciones no nominales de la tarifa o, en otros términos, de la tarifa “implícita”, suelen pasar desapercibidos.

Resulta importante definir y diferenciar las modificaciones que pueden darse sobre la tarifa y cómo estas impactan en el usuario, pues, tanto las modificaciones de renta (valor nominal de la tarifa) como los cambios de atributos (tarifa implícita) tienen efectos similares. Así, el usuario podrá percibir como una mejora del servicio el que la empresa reduzca la renta de su plan o incremente la cantidad de un atributo. Por el contrario, los usuarios se perjudican tanto si las empresas incrementan la renta de sus servicios (aumento del valor nominal de tarifa), como si reducen la cantidad de algún atributo (aumento del valor implícito de tarifa).

En ese sentido, el término “tarifa” hace referencia a la estructura general de precios que involucra la prestación de un servicio. Así, la tarifa es aquella sección del contrato entre dos partes que especifica la forma en la que se efectuará el cálculo del pago que los usuarios realizarán por su consumo (Courcoubetis y Weber, 2003) (1).

¹ Courcoubetis y Weber (2003), Pricing Communication Networks: Economics, Technology and Modelling, John Wiley & Sons.



Por su parte, en el informe N° 086-GPRC/2014 ⁽²⁾ se detalla la definición que aporta Train (1991) ⁽³⁾, quien precisa que una tarifa es un algoritmo empleado para determinar el monto a ser cobrado al cliente por el consumo de los productos de una empresa. En el caso trivial de un solo bien con un único precio o pago, la tarifa es simplemente dicho pago: la factura del cliente es tantas veces el precio por unidad por la cantidad consumida; lo cual es conocido en la literatura como tarifa en una parte (one-part tariff) o tarifa lineal. Para muchas empresas las tarifas contienen estructuras más complejas, por lo cual consideran varios componentes que finalmente determinan el monto facturado al cliente.

En línea con lo indicado, las empresas operadoras ofrecen a los usuarios una tarifa nominal cuya determinación toma en consideración cada uno de los beneficios o atributos ofrecidos de manera explícita por estas y por los cuales, los servicios son contratados por los usuarios. De esta forma, la tarifa representa una parte importante de los contratos de abonado, ya que la decisión de consumo que efectuó el usuario ha sido derivada de su observación.

Así, al realizarse una variación de alguno de los atributos contratados, ello impacta en la tarifa; no obstante, las modificaciones de beneficios y/o atributos se encuentran acotadas por la normativa vigente. Algunas modificaciones de atributos que pueden darse, por ejemplo, son el reemplazo de canales de la parrilla del servicio de televisión de paga o el incremento en la cantidad de Gigabytes del plan móvil para acceso a Internet, entre otros.

En el primer caso, el marco normativo vigente permite que las empresas operadoras retiren el canal A y en su reemplazo ofrezcan el canal B, teniendo en consideración únicamente el hecho de mantener constante el número total de canales contratados. Este cambio puede ocasionar distintos impactos en la tarifa implícita que el usuario enfrenta. A saber; si el canal B es preferido al A, el usuario percibirá que ahora cuenta con un mejor servicio por la misma tarifa nominal (renta), mientras que, si el canal B es menos preferido que el canal A, entonces la percepción será contraria. En este escenario, la percepción será que se paga la misma tarifa nominal por un servicio de menor calidad, lo cual, por definición, es un incremento implícito (no nominal) de la tarifa que paga el usuario.

En el segundo caso, el incremento en la cantidad de Gigabytes del plan móvil para acceso a Internet sin alterar la tarifa nominal puede entenderse como un aumento en los atributos o beneficios ofrecidos y, por ende, es una reducción de la tarifa implícita que afronta el usuario.

La siguiente ecuación explica las variables que determinan la tarifa del servicio

$$T = f(p, k_1, k_2, \dots, k_n)$$

² Informe que sustenta la modificación del Reglamento General de Tarifas que fue aprobado mediante Resolución N° 024-2014-CD/OSIPTEL.

³ Kenneth (1991), Optimal Regulation: The Economic Theory of Natural Monopoly, Cambridge: The MIT Press



Donde:

$T =$ Tarifa del servicio público de telecomunicaciones

$p =$ Renta nominal

$k_i =$ Atributo i del servicio

Se puede observar que la tarifa depende tanto de la renta nominal periódica como de los atributos que la componen y permiten su funcionamiento. En ese sentido, las variaciones de la tarifa se pueden dar de la siguiente manera:

$$\Delta T = \begin{cases} \uparrow T & : \uparrow p \text{ o } \downarrow k_i \\ \downarrow T & : \downarrow p \text{ o } \uparrow k_i \end{cases}$$

Así, los incrementos tarifarios no solo se reflejan en incrementos nominales de la renta, sino también por reducción en la cantidad de alguno de sus atributos. Por el contrario, las reducciones tarifarias se dan tanto por reducciones de la renta como por incrementos de la cantidad de alguno de sus atributos.

Los casos del reemplazo de canales y los incrementos de Gygabytes descritos previamente son ejemplos frecuentes observados en la dinámica competitiva de los servicios de telecomunicaciones. Ambas modificaciones son permitidas en nuestra normativa actual y amparadas en los contratos de prestación de los servicios aceptados por las empresas operadoras y usuarios. En estos, si bien los usuarios no enfrentaron cambios en la tarifa nominal, sí se vio afectado el valor o tarifa implícita que mantienen los servicios.

De esto se deduce que la tarifa incluye no solo el monto nominal que aparece en la oferta comercial y en el contrato que firma el usuario al iniciar la relación contractual con una empresa, sino que además incluye los beneficios o atributos que los usuarios valoraron para tomar su decisión de consumo.

En el mismo sentido, este regulador considero en el pasado una definición de modificación tarifaria diferente a la actual, la cual estuvo vigente hasta el año 2014 ⁽⁴⁾. En específico, se consideraba como un aumento tarifario los siguientes casos: (a) los aumentos del valor nominal de la tarifa establecida, (b) las restricciones y/o disminuciones en los beneficios contratados, manteniendo el valor nominal de la tarifa establecida, y (c) los aumentos del valor implícito de la tarifa, cuando se disminuya el valor nominal de la tarifa establecida y al mismo tiempo se restrinja y/o disminuya los beneficios o atributos contratados.

Actualmente las modificaciones tarifarias nominales aplicadas por las empresas operadoras presentan reglas de registro previo y un plazo de preaviso, de manera que los usuarios puedan ejercer su derecho a cambiar de empresa operadora o plan

⁴ Modificación realizada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 058-2005-CD-OSIPTEL.



tarifario.

No obstante, los plazos de registro y de aviso de las modificaciones tarifarias no evitan ni reducen los costos de cambio en los usuarios que se encuentren en un periodo de permanencia forzoso a consecuencia de la firma de un contrato por financiamiento de equipo móvil. Estos costos de cambio están definidos como la permanencia de la relación contractual ante incrementos tarifarios durante el período de plazo forzoso o de permanencia. Es decir, en caso los usuarios que se encuentran en dicho escenario deseen cambiar de empresa ante una modificación tarifaria, tendrán que enfrentar un pago considerable para cubrir el monto restante del equipo terminal que adquirieron, cifra que puede ser elevada y resultar, por lo tanto, prohibitiva.

Por otro lado, la normativa actual para la modificación de atributos genera rigidez para la actualización de la oferta comercial de las empresas operadoras en algunos servicios, ya que las disposiciones actuales solo permiten las definidas como “modificaciones más beneficiosas para los usuarios”; es decir, no se puede efectuar la reducción de algunas características del plan. Ello podría conllevar a que las empresas prefieran renovar su oferta comercial creando nuevos planes en lugar de modificar los vigentes, lo que lleva a su vez a un aumento en el número de planes disponibles, muchos de ellos con condiciones muy similares en algunos servicios.

Luego, las disposiciones que estarían generando estas rigideces se encuentran contenidas en las tres (3) normas siguientes:

- i. Las Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso) aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL,
- ii. Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad) aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- iii. Reglamento General de Tarifas (en adelante, Reglamento General de Tarifas), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias;

Estas normas proporcionan el marco sobre derechos y obligaciones para los abonados y las empresas operadoras dentro del cual se desenvolverán sus relaciones. No obstante, existen tres (3) artículos de los documentos señalados que impiden distintas formas de modificación de atributos, generando los problemas expuestos en la presente sección.

En ese sentido, en esta sección se desarrolla cómo estas normas generan restricciones e inflexibilidades en la oferta de los servicios de telecomunicaciones, problemas de renovación constante de oferta comercial de similares características y elevados costos de cambio. Se dará énfasis al primer problema, pues conlleva transparentar el valor



implícito de las tarifas para la toma de decisiones de consumo por parte de los usuarios.

3.1. Problema de inflexibilidades en los servicios públicos de telecomunicaciones

En primer lugar, resulta importante antes de abordar el problema de las inflexibilidades en la oferta de los servicios de telecomunicaciones, definir el término “atributo”, de modo que se tenga en cuenta cada vez que sea tratado en el presente documento.

Los atributos de un plan tarifario hacen referencia a características de las prestaciones vinculadas e inherentes al servicio público de telecomunicaciones incluidas en este que varían de un plan a otro en cantidad, magnitud, número u otros aspectos cuantificables y cuya variación guarda relación con la estructura de pagos del servicio. A modo de ejemplo, se puede considerar como uno de los atributos de los servicios de Internet Fijo y Móvil a la velocidad de transmisión (medida en Megabits por segundo). Ciertamente, la norma actual ya hace referencia a algunos atributos, pues el numeral 2.1 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso se especifica que las empresas podrán modificar el contrato cuando se trate de “(ii) Modificaciones de **Atributos** que resulten más beneficiosas para el abonado. Se considera como mayor beneficio para el abonado el incremento de minutos, mensajes de texto, datos y/o velocidad de navegación, entre otros o inclusión de nuevas prestaciones.” [subrayado propio]

En ese sentido, se puede considerar como atributos de los servicios públicos de telecomunicaciones los siguientes: cantidad de minutos de llamadas (Tráfico a redes fijas on-net y off-net, tráficos a redes móviles on-net y off-net; y tráfico internacional), número de destinos para llamadas de larga distancia internacional, cantidad de mensajes de texto a todo destino, cantidad de canales (número de canales de video, número de canales en alta definición y cantidad de canales de audio), cantidad de datos de descarga de Internet, cantidad de datos tope de descarga de Internet (en alta velocidad), cantidad de datos tope de descarga de Internet que se puede compartir a otros usuarios, velocidad máxima de transmisión (carga y descarga) velocidad máxima de transmisión (carga y descarga) luego de agotar el tope de descarga (en caso de ofrecer tope de descarga en alta velocidad e Internet ilimitado con degradación de velocidad), otras prestaciones vinculadas y ofrecidas junto al servicio (por ejemplo, el número de aplicaciones sin consumo de datos en internet móvil, entre otros) que puedan surgir de acuerdo al dinamismo de los mercados de telecomunicaciones.

Asimismo, existen atributos que no solo tienen una característica cuantitativa, sino también involucran aspectos valorativos, son particulares en sus contenidos, los cuales los diferencian entre sí (atributos no homogéneos). Entre los atributos de este tipo se pueden considerar los canales de TV, los destinos de llamadas de larga distancia internacional, las aplicaciones zero rating, entre otros. Por ejemplo, cada canal de TV presenta contenidos particulares que lo diferencian de otros; en el mismo sentido, los distintos destinos de llamadas de larga distancia internacional tienen diferente valor para cada usuario; y finalmente, ocurre lo mismo para distintas aplicaciones zero rating (sin consumo de datos del plan móvil) que ofrecen algunas empresas operadoras en sus planes móviles.



Es importante tener en consideración que, si bien todo atributo es una condición contractual en tanto fue considerada por el demandante para la decisión de consumo y forma parte del contrato firmado por las partes; se busca diferenciarlos entre sí, pues, los atributos (incluyendo los no homogéneos) señalados en los párrafos previos (son los usados por las empresas operadoras en la dinámica competitiva. De esta manera, cada vez que se mencione los “atributos”, se hace referencia a lo señalado previamente y no a otros elementos como restricciones u otras condiciones contractuales distintas (tipo de moneda, causales de resolución, pago adelantado o posterior de determinados conceptos, entre otros).

Ahora bien, una vez entendido el término “atributo” (que será usado recurrentemente en el presente documento), resulta fundamental comprender que las disposiciones normativas vigentes que aportan a la generación de inflexibilidades en los servicios públicos de telecomunicaciones afectan a los usuarios de distinta forma, dependiendo de cada servicio.

En principio, en el servicio de TV de Paga, son aquellas disposiciones relacionadas con la necesidad por parte de las empresas operadoras de mantener constante el número de canales (principal atributo del servicio) ante el retiro de alguno de ellos; ello sin contar con algún criterio de valoración u otro similar.

A este respecto, las empresas operadoras se encuentran facultadas a modificar la parrilla de canales que ofrecen a sus abonados. Así, el artículo 23 del Reglamento de Calidad establece que, cuando las empresas operadoras que brindan el servicio de radiodifusión por cable dejen de transmitir alguna de las señales de programación que forma parte del servicio contratado por los abonados, deberán informar al Osiptel y al abonado sobre la nueva señal que será incorporada en la parrilla que forma parte del plan contratado, cumpliendo así la regla de mantener constante el número de señales o canales establecido en el contrato.

Es decir, cuando se retiren canales de la parrilla contratada, ya sea por decisión de la empresa operadora o ajena a ella, estos deberán ser reemplazados de modo que la cantidad se mantenga constante. Esta disposición prioriza la cantidad antes que la valoración que le pueda dar el abonado a las señales por las cuales aceptó las condiciones tarifarias establecidas en el contrato. En consecuencia, el objetivo que busca proteger al usuario o blindarlo de cambios unilaterales no se cumple, pues las valoraciones de las señales (retiradas versus nuevas) no son iguales. Ello puede originar insatisfacción ya que, a pesar de no haberse modificado la tarifa nominal, el valor que ofrecen las señales puede ser distinto.

En el escenario señalado, esta insatisfacción generada sobre los usuarios se puede entender como un incremento implícito de la tarifa (no nominal) pues, con la nueva parrilla, tienen contenido de menor valor al mismo nivel de renta. En el mismo sentido, la obligación de buscar nuevas señales para reemplazar las retiradas desincentivaría a las empresas a realizar una reducción de la tarifa nominal.



Además de lo señalado en el artículo N° 23 del Reglamento de Calidad, el numeral 2.1 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso también restringe las modificaciones sobre el número de canales. Este numeral establece que está prohibido para las empresas operadoras modificar unilateralmente el contrato del abonado, salvo que se trate de (i) modificaciones tarifarias conforme al Reglamento General de Tarifas, y (ii) modificaciones de atributos que resulten más beneficiosos para el abonado (incremento de minutos, datos, SMS, velocidad, entre otros).

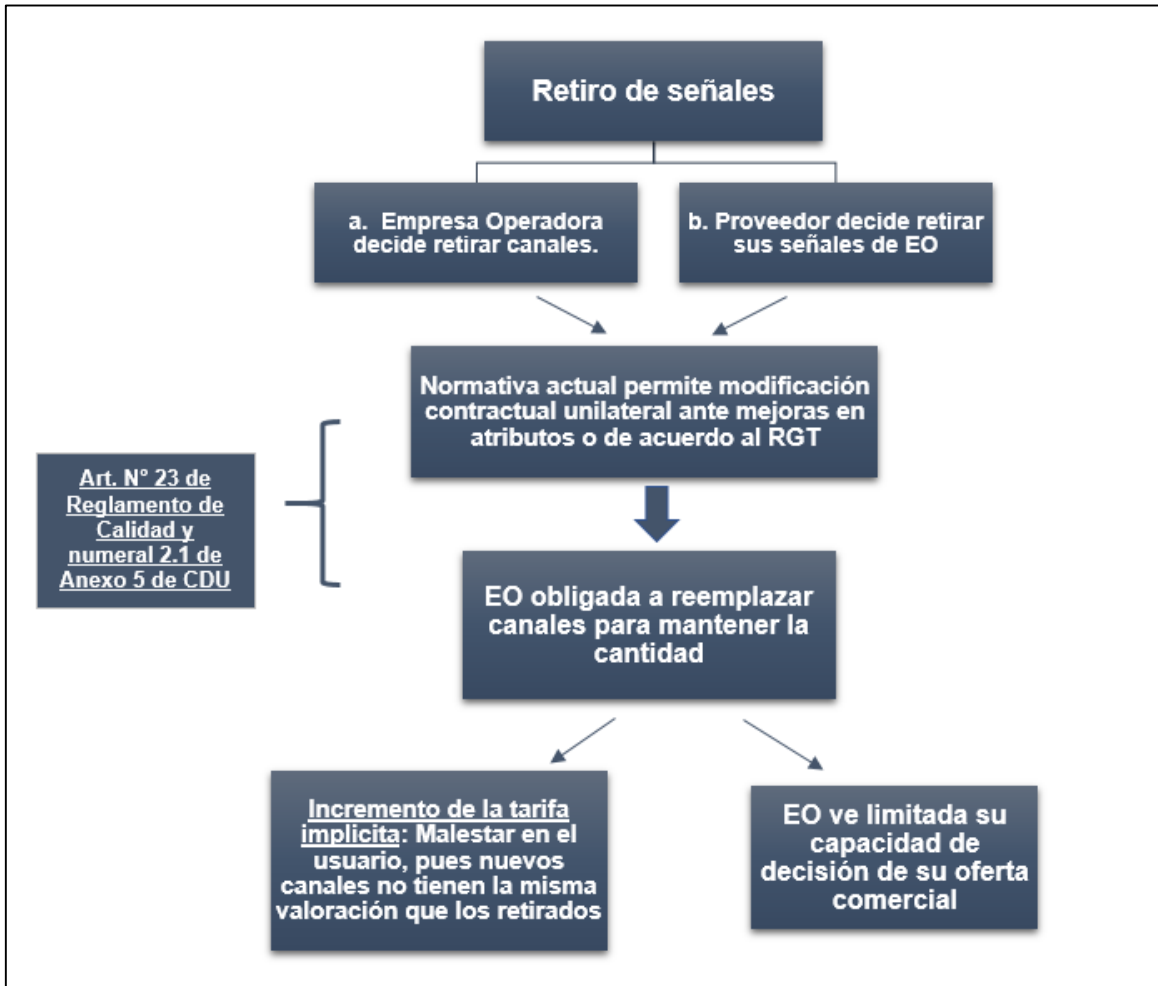
Como se lee, el inciso (ii) del numeral 2.1 no es exclusivo para el servicio de TV de Paga, pero una de sus consecuencias resulta en que las empresas operadoras no pueden reducir el número de señales, pues esta no es una modificación de atributo que resulte más beneficiosa. Este numeral por sí solo genera un escenario sensible para las empresas operadoras pues, en los casos observados, el retiro de las señales puede darse por decisión de los proveedores de estas, por ejemplo, al no desear renovar los contratos celebrados con las empresas operadoras.

El escenario previamente planteado obliga a las empresas operadoras a buscar el reemplazo de las señales mediante nuevos contratos con otros proveedores, con el fin de cumplir lo señalado en el citado numeral 2.1. Por lo tanto, la capacidad de decisión de la empresa sobre la oferta comercial se ve limitada.

Según lo señalado en las normas revisadas, la cantidad de canales contratados en el servicio de TV de paga no puede ser alterada, lo cual resulta en una inflexibilidad en el mercado que afecta tanto a empresas como usuarios.

El siguiente esquema muestra como los artículos desarrollados generan la inflexibilidad en el servicio de TV de paga:



Gráfico N° 1: Esquema de inflexibilidad en el servicio de TV de Paga


Elaboración: Osiptel

En vista de la afectación que presenta el mercado de TV paga con la rigidez, en el Anexo 1 se revisan tres (3) casos de retiros de señales que se han presentado en el año 2022. En estos se puede observar que los retiros de señales se dan tanto por decisión de las empresas operadoras como de los proveedores de señales, ya sea motivado por una disminución de costos o por la obligación de cumplir con la norma, lo que finalmente genera en malestar a los usuarios.

Por otro lado, en los otros servicios de telecomunicaciones, el numeral 2.1 del anexo 5 de las Condiciones de Uso tiene como efecto que las empresas solo podrán realizar modificaciones de los planes cuando se trate de incrementos de atributos, dado que ello resulta en una modificación más beneficiosa.

No obstante, las empresas no se ven afectadas de la misma forma por este artículo en los servicios distintos al de TV de paga, pues la oferta de estos otros servicios es amplia, y cuenta con distintas cantidades de atributos para cada plan. De este modo, el usuario selecciona un plan de acuerdo a la cantidad de atributos que desee, por lo



que la empresa no se ve en la necesidad de reducirlos, ya que tiene mayores incentivos en promover que sus usuarios migren a planes mayores (y paguen mayores rentas).

Por otro lado, es necesario entender que los incrementos y reducciones de atributos (incluso en algunos casos el reemplazo de atributos, como cuando se reemplaza para mantener el número de canales constante) tiene efectos sobre la tarifa implícita (no nominal). El escenario explicado previamente del reemplazo insatisfactorio de canales genera para los usuarios un incremento implícito de la tarifa; este mismo efecto también podría ser generado por una reducción de atributos.

Así, una reducción de atributos no está permitida por la normativa actual; no obstante, los incrementos nominales de la renta sí se encuentran permitidos y estos tienen los mismos efectos sobre el usuario que un incremento implícito de la tarifa, tal como se ha detallado.

En el mencionado numeral 2.1 del anexo 5 de las Condiciones de uso, se contempla que la empresa puede realizar modificaciones unilaterales de acuerdo a lo señalado en el Reglamento General de Tarifas, tal como se observa en el inciso (i). De acuerdo a ello, el artículo N° 11 del Reglamento General de Tarifas en su inciso (ii) contempla la regla para los registros de incrementos tarifarios señalando que, cuando se trate de modificaciones tarifarias que tengan por efecto augmentar el valor nominal de la Tarifa Establecida, la información deberá ser registrada en el SIRT al menos quince (15) días calendario antes de la entrada en vigencia de dicha modificación tarifaria.

Según lo que señala el artículo, las empresas sí pueden incrementar el valor nominal de la tarifa, teniendo como único requisito registrarlo con una anticipación de quince (15) días. De ese modo, si entendemos que la reducción de atributos conlleva los mismos efectos que un incremento de la renta de la tarifa, sin embargo, solo este último escenario actualmente es posible y está permitido por el artículo 11 del Reglamento General de Tarifas.

En ese sentido, el caso reiteradamente mencionado de mantener el número de canales de manera insatisfactoria para el usuario (reemplazo de canales con distinta valoración), que se entiende como un incremento implícito, no presenta plazos previos de aviso y/o registro como el de los incrementos nominales. Ello deja a los usuarios sin un tiempo prudente para que analicen la modificación y puedan tomar una decisión sobre esta (mantenerse en su plan contratado, cambiarse de plan o de operador, cancelar el servicio, etc.).

Comparación de normativa internacional

Por otro lado, es importante analizar cómo se aborda el tema de las modificaciones tarifarias en otros países, con el fin de encontrar similitudes o espacios de mejora, por lo que se ha realizado una comparación internacional sobre normativa similar relacionada a la restricción de modificación de atributos.



Cuadro N° 1: Comparativo internacional

País	Restricción para modificar los atributos de los planes	Obligación de reemplazar señales ante el retiro de otras
Perú	Se restringe la reducción	Sí
Chile	No	Sí
Colombia	No - Aviso previo	No
España	No - Aviso previo	No
México	No - Aviso previo	No

Fuente: Normativa de cada país

- **En España**, el artículo 9 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas ⁽⁵⁾ señala que “*Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna*”.
- **En Colombia**, cualquier modificación contractual tiene que darse con consentimiento del usuario. Así, el artículo 2.1.3.2 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones ⁽⁶⁾ señala que “*los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato*”.
- La normativa **en México** señala en el artículo 4.4.3 de sus Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones ⁽⁷⁾ que “*en caso de que los planes o paquetes de servicio de telecomunicaciones contratado sufrieran modificación respecto a las características y/o contenidos de los mismos, éstas deben ser notificadas al consumidor al menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación*”.
- Por el contrario, se encuentra que **en Chile** también existe una condición para la obligación cuando se retiren canales de la parrilla de la empresa operadora contratada por el usuario. Así, en el artículo 65 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones ⁽⁸⁾ se señala que “*las empresas no podrán cambiar, sustituir o eliminar canales sin previo aviso al suscriptor de al menos veinte (20) días hábiles, caso en el cual deberán reemplazarlos por canales de similar calidad y contenido*”. No obstante, el artículo 63 del mismo documento, señala que el

⁵ Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2009/05/22/899/con>

⁶ Disponible en: https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-62266_doc_norma.pdf

⁷ Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#gsc.tab=0

⁸ Disponible en: https://www.subtel.gob.cl/images/stories/articles/oirs/asocfile/reglamento_servicios_telecomunicaciones.pdf



contrato de este servicio debe contener información relacionada a posibles modificaciones en la cantidad y tipo de canales, y eventuales compensaciones producto de lo señalado.

En ese sentido, la normativa en Chile considera la posibilidad de compensar a los usuarios ante la modificación o retiro de canales, lo cual sucedió con DirecTV Chile ante el retiro de las señales de Disney a inicios de 2022. No obstante, se debe asegurar que la compensación sea satisfactoria al retiro de canales, lo cual fue lo que no habría sucedido inicialmente con la empresa señalada según se informó en medios de comunicación ⁽⁹⁾.

En el mismo sentido, un documento de *Cullen International* ⁽¹⁰⁾ realiza una comparación normativa para los países europeos sobre la Regulación de Contratos. En este se destaca que las modificaciones contractuales se encuentran permitidas en todos los países analizados, y, además, se tiene que poner en conocimiento previamente al usuario sobre la modificación y otorgarle la posibilidad de cancelar el servicio sin ninguna penalización.

Cuadro N° 2: Comparación Normativa de Regulación de Contratos - Europa

País	Periodo de aviso para proveedores	Posibilidad de cancelar sin penalización
Bélgica	30 días	Sí
República Checa	30 días	Sí
Dinamarca	30 días	Sí
Francia	30 días	Sí
Alemania	30 días	Sí
Irlanda	30 días	Sí
Italia	30 días	Sí
Países Bajos	30 días	Sí
Polonia	30 días	Sí
Portugal	30 días	Sí
Eslovaquia	30 días	Sí
España	30 días	Sí
Suecia	30 días	Sí
Reino Unido	30 días	Sí

Fuente: *Cullen International*

En resumen, de la normativa revisada, se observa que en estos países sí se permite las modificaciones de los contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones sin diferenciar entre modificaciones de renta o atributos; además, la mayoría de ellos exige una comunicación previa que informe al usuario y le brinde la posibilidad de resolver el contrato si no se encuentra de acuerdo con las modificaciones.

Sobre el tema de la comunicación hacia los usuarios, la normativa peruana solo la

⁹ <https://dplnews.com/chile-molestia-entre-usuarios-de-directv-chile-por-eliminacion-de-canales-de-la-parrilla-y-sin-opcion-de-reemplazo/>

¹⁰ Felix, Teresa. Contract regulation. *Cullen Internarional*, CTTEEU20230034. Abril 2023



contempla cuando se dan modificaciones nominales de la tarifa. No obstante, de la comparación internacional se ha visto que otros países no hacen una diferenciación cuando versan sobre “modificación tarifaria” (o “modificación contractual”), entendiéndose que podría tratarse de modificaciones tanto de renta como de atributos.

En síntesis, la normativa vigente ocasiona inflexibilidad para las modificaciones tarifarias de los planes de las empresas operadoras, en específico para la reducción de atributos. Este problema se ahonda para el servicio de TV de Paga, en vista de que las empresas se encuentran obligadas a reemplazar señales ante el retiro de otras, lo que limita su libertad comercial.

Asimismo, la normativa nacional difiere de lo observado en la regulación internacional, pues en los países revisados, sí permiten las modificaciones tarifarias sin distinción entre modificaciones de renta y de atributos. Además, el requisito para aplicar las modificaciones para la mayoría de estos países, consiste en brindar una comunicación previa al usuario para que pueda rescindir el contrato si no se encuentra de acuerdo con las modificaciones.

3.2. Problema de la actualización de la oferta comercial

Como se mencionó previamente, la normativa actual restringe toda modificación de atributos que no resulte más beneficiosa para los usuarios; es decir, la reducción de atributos o características no son permitidas en tanto estas no son consideradas como un incremento implícito de tarifa, como se ha venido describiendo a lo largo del documento.

No obstante, en un contexto donde se busca promover la competencia en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones, estas restricciones pueden limitar la capacidad de decisión de las empresas operadoras sobre los planes que manejan. Así, dadas las disposiciones de la normativa actual presentadas previamente, la decisión de las empresas operadoras sobre sus estrategias y oferta comercial se encuentran acotadas en busca de promover el incremento de atributos que resultaría, con una mirada parcial, más beneficioso para el usuario.

Por otro lado, dado que las modificaciones que impliquen reducción de atributos se encuentran prohibidas, las empresas podrían encontrar conveniente crear constantemente nuevos planes en lugar de realizar las modificaciones contractuales que requieren, lo que hace crecer innecesariamente el número de planes existentes.

Esta última idea ya fue expuesta en un informe ⁽¹¹⁾ previo de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia del Osiptel, donde se señaló que la rigidez de la normativa vigente a ese momento (sobre las modificaciones tarifarias) promovía la constante creación de nuevas tarifas, lo que a su vez generaba problemas de exceso de oferta comercial y la existencia de planes dominados. Es decir, para el presente caso, se podría estar creando una cantidad importante de nuevas tarifas, lo que finalmente

¹¹ Informe N° 157-GPRC/2018 adjunto a la resolución del Consejo Directivo N° 158-2018-CD/OSIPTEL.



resulta en exceso de información para los usuarios.

En el contexto actual, se ha visto esta creación de nuevas tarifas que “modifican” atributos en planes del servicio de telefonía móvil. Así, durante abril y julio de 2022, se observó que las principales empresas operadoras de telefonía móvil lanzaron nuevas tarifas que incluían un importante incremento de datos para la navegación. No obstante, en todas estas nuevas tarifas, la velocidad de transmisión resulta menor que en los planes vigentes a ese momento.

Cuadro N° 3: Tarifas Móviles que presentaron reducción de Velocidad de Transmisión

Tecnología	Empresa Operadora	Fecha de cambio	Antes				Después			
			Bajada (descarga) - Mbps		Subida (carga) - Mbps		Bajada (descarga) - Mbps		Subida (carga) - Mbps	
			Máxima	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima	Mínima
4G	Claro	25.04.22	5	2	1	0,4	3	1,2	0,6	0,24
	Movistar	22.07.22	5	2	1	0,4	3	1,2	0,6	0,24
	Entel	14.07.22	5	2	1	0,4	3	1,2	0,6	0,24
4.5G	Claro	25.04.22	10	4	2	1	3	1,2	0,6	0,24
	Movistar	22.07.22	10	4	4	1,6	3,15	1,26	0,62	0,24
5G	Claro	25.04.22	12	4,8	2	1	3	1,2	0,6	0,24
	Entel	14.07.22	8,8	3,5	1,5	0,6	3,25	1,3	0,65	0,26

Fuente: SIRT

En el contexto del mercado móvil, la tendencia se dirige hacia el incremento de los datos de navegación, por lo que estas nuevas tarifas resultan muy atractivas para las altas nuevas o usuarios que ven conveniente migrar hacia un plan de tarifa menor (pues con el incremento de datos, un plan menor ahora ofrece los datos suficientes que el usuario necesita), o también para usuarios que prefieren portarse hacia otra empresa operadora. No obstante, el detalle sobre la velocidad de navegación es un atributo que no es tan promocionado por las empresas operadoras como lo es la cantidad de datos para navegación, por lo que los usuarios de servicios móviles no necesariamente están plenamente informados sobre este atributo.

En este caso particular, la rigidez la origina el numeral 2.1 del anexo 5 de las Condiciones de Uso (que se detalló en la subsección previa) y afectaría a todo servicio que, por la dinámica competitiva, vea necesario una reducción de algún atributo.

3.3. Problema de elevados costos de salida ante incrementos de renta

Es importante notar que, si bien este informe trata de abordar los aspectos negativos que origina la inflexibilidad de las modificaciones tarifarias, también se debe señalar los problemas que ocasionan algunas modificaciones tarifarias permitidas por la normativa vigente.

Un problema presente en las modificaciones tarifarias se da con los usuarios que



cuentan con un contrato adicional ⁽¹²⁾ por un equipo terminal vinculado a un plan tarifario, pues se encuentran supeditados a un plazo de permanencia. En estos casos, ante una modificación tarifaria, los abonados ven imposibilitada la opción de desvincularse de la empresa operadora pues, para ello, deben pagar el saldo restante del equipo adquirido; dependiendo de las cuotas que falte por pagar, podrían enfrentar pagos elevados para no ver suspendida su línea. Es decir, sus costos de cambio o salida son muy altos ante las modificaciones tarifarias.

Por lo general, los usuarios que acceden a este tipo de contratos, lo hacen para obtener un beneficio económico o por las facilidades de financiamiento otorgadas por la empresa operadora. Según el numeral 2.5 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, la prestación del servicio y el contrato adicional son independientes, salvo que se den los escenarios mencionados anteriormente (beneficio económico o financiamiento). En ese sentido, el contrato adicional que provee el equipo se encuentra vinculado al valor de la renta fija del servicio y al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional.

Además, de los montos elevados que tendría que incurrir el abonado por el equipo terminal ante la opción de desvincularse (debido a un incremento tarifario realizado por la empresa), el usuario podría devolver el equipo sin mayor pago apelando a lo señalado en el numeral 3.3 del anexo 8 de las Condiciones de Uso. No obstante, como se mencionó anteriormente, la adquisición de estos contratos de equipo se realiza por los beneficios económicos y facilidades de financiamiento que se ofrecen, por lo que los usuarios pierden estas ventajas que son particulares de las empresas operadoras, pues las demás empresas que ofrecen equipos móviles compiten a través del precio final.

De esta manera se observa que las empresas operadoras tienen una ventaja particular en el mercado de venta de equipos móviles, pues estas pueden brindar facilidades al vincular el contrato adicional del equipo con el del servicio de telefonía móvil.

En cuanto a los incrementos de renta, en el siguiente cuadro se puede apreciar que entre el 2019 y el 2022 se realizaron dieciocho (18) incrementos de renta en el servicio de telefonía móvil, los que llegaron a afectar hasta más de cuatro (4) millones de líneas en un solo incremento realizado. En ese sentido, es probable que los usuarios con contratos a plazo forzoso se hayan visto afectados con alguno de los incrementos realizados. Cabe señalar que la segunda línea de negocio que genera mayores ingresos es la de venta y alquiler de equipos ⁽¹³⁾.

¹² El numeral 2.5 del anexo 5 de las Normas de Condiciones de Uso detalla las condiciones para la celebración de contratos adicionales.

¹³ Tema tratado a mayor profundidad en el apartado de 4.1.



Cuadro N° 4: Incrementos de renta en Telefonía Móvil 2019 – 2022

Año	Mes	Empresa	Incremento Promedio Simple (S/)	Líneas afectadas (en miles)
2019	Febrero	Entel	3.7	1,793
	Mayo	Movistar	0.9	n.d.
	Junio	Movistar	2.0	6
	Setiembre	Movistar	1.7	n.d.
2020	Enero	Movistar	3.7	2,374
	Enero	Entel	2.3	261
	Febrero	Movistar	3.4	1,195
2021	Mayo	Movistar	3.3	2,624
	Octubre	Entel	1.9	2,354
	Noviembre	Movistar	8.0	828
	Diciembre	Movistar	9.9	404
2022	Enero	Entel	2.6	342
	Febrero	Movistar	4	2,795
	Agosto	Claro	1.6	4,135
	Agosto	Entel	4.2	428
	Agosto	Entel	3.5	2,443
	Octubre	Movistar	3.9	3,419
	Octubre	Bitel	1.6	2,050

Fuente: SIRT

4. Agentes involucrados e impacto sobre ellos

4.1. Impacto sobre empresa operadoras

En esta sección se describe el desempeño de las empresas operadoras en los principales servicios públicos de telecomunicaciones. Además, se desarrolla una subsección sobre el mercado de TV de Paga y su relación con los cambios que viene presentando el mercado de contenidos.

Los principales servicios de telecomunicaciones presentan niveles de competencia diferentes. En la telefonía móvil, dichos niveles han aumentado fuertemente en los últimos 7 años, mientras que en los servicios fijos como la TV de Paga y el Internet Fijo los niveles de competencia han mejorado en menor intensidad. Lo anterior se puede ver reflejado en la evolución de la participación de mercado de los distintos servicios, la cual se muestra en el Gráfico N°2.



Gráfico N° 2. Evolución de la cuota de mercado por servicio y empresa



Fuente: Empresas Operadoras

Elaboración: Osiptel

Como se puede observar, al cierre del año 2022 la participación de Telefónica representaba más de la mitad de las conexiones con 51.9% en el servicio de Internet Fijo, mientras que América Móvil presenta una participación de 25.9%, es decir, menos de la mitad que Telefónica. Es importante destacar el importante crecimiento del grupo WIN y Optical, quienes brindan el servicio con tecnología de fibra óptica y que, para el cierre de 2022, han logrado posicionarse en tercer lugar de participación con 8.9%.

En el caso de TV de Paga, la evolución ha presentado cambios mínimos y, al cierre del 2022, Telefónica cuenta con el 54.9% de participación, mientras que la empresa seguidora – DirecTV – cuenta con solo el 18.4%, es decir menos de la tercera parte de la empresa líder.

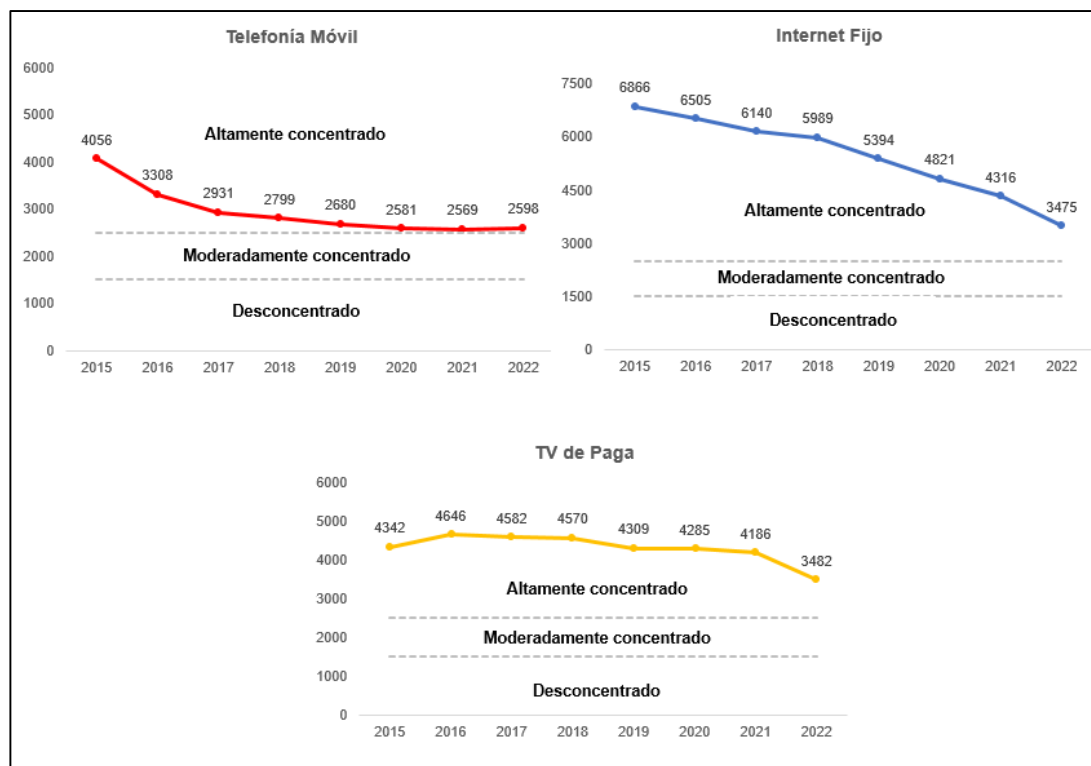
Un panorama distinto se observa en el caso de la telefonía móvil, pues la evolución sí ha presentado cambios considerables en las participaciones de las empresas, y los niveles actuales muestran que este mercado presenta mayores niveles de competencia. Así, al cierre del 2022 se observa una participación muy cercana entre Telefónica y Claro con 30.1% y 29.7% respectivamente. Asimismo, Entel y Bitel han venido incrementando su participación hasta llegar a alcanzar el 23% y 16.7%, respectivamente.

Las distribuciones de las participaciones corroboran los niveles de competencia diferenciados que existen entre telefonía móvil y los servicios fijos. En el primero, Telefónica comparte el liderazgo con Claro y enfrenta presión competitiva por parte de otros dos operadores, mientras que, en los otros servicios, Telefónica es la líder superando hasta en más del doble de participación a la empresa seguidora.



Asimismo, con respecto al nivel de concentración, las estructuras de los mercados muestran diferencias en los resultados de la evolución del HHI en conexiones en servicio.

Gráfico N° 3: Evolución de la concentración (HHI) por servicio



Fuente: Empresas Operadoras

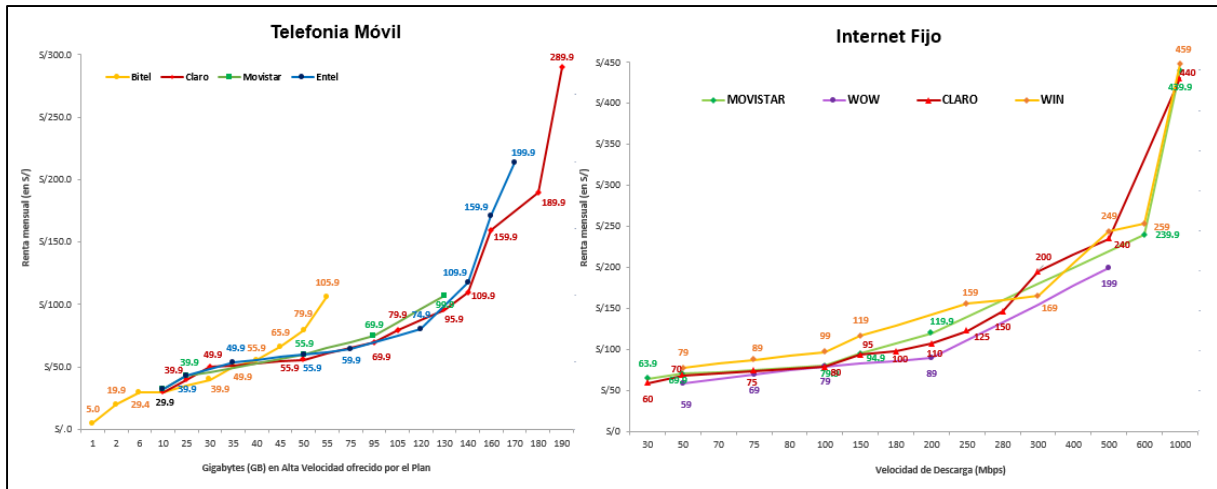
Elaboración: Osiptel

Como se aprecia del Gráfico N° 3, los niveles de concentración del mercado móvil se encuentran cercanos al umbral de concentración moderada mientras que, pese a la reducción experimentada en el mercado de Internet fijo en los últimos años, aún se mantiene la alta concentración. No obstante, todos los servicios presentan niveles de alta concentración ($HHI > 2500$), por lo que todavía existe un margen para que estos niveles pueden presentar mejoras.

En cuanto a la oferta de planes de los servicios, se puede observar que existe una diversidad mayor de planes en telefonía móvil e Internet fijo. En ese sentido, la dinámica de competencia actual favorece el aumento de atributos en los diversos planes, y las empresas buscan convencer a los usuarios de migrar a planes superiores. No obstante, como se mencionó, la creación y cese de nuevas tarifas se presenta constantemente en estos servicios, por lo que no sería inusual que usuarios con un mismo nivel de atributo en sus planes (Mbps en Internet Fijo o GB en Telefonía móvil) se encuentren en distintos planes tarifarios.



Gráfico N° 4: Escalera de planes – Telefonía Móvil e Internet Fijo¹⁴

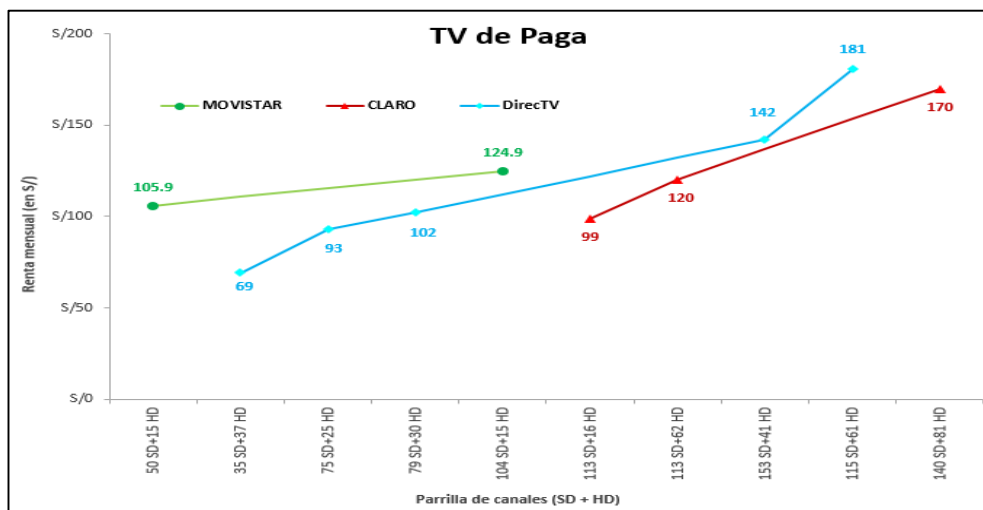


Fuente: Empresas Operadoras

Elaboración: Osiptel

El caso contrario se observa para el servicio de TV de paga, donde los planes no son tan diversos. Uno de los principales motivos de la escasa oferta de planes puede deberse a la obligación de reemplazar canales contenida en la normativa actual. En particular, ello podría estar desincentivando a las empresas a lanzar planes con una oferta más variada de canales, ante el riesgo de no poder modificar la cantidad de canales de los nuevos planes.

Gráfico N° 5: Escalera de planes – TV de Paga¹⁵



Fuente: Empresas Operadoras

Elaboración: Osiptel

¹⁴ En el comparativo se utiliza los planes en comercialización a marzo 2023 de las cuatro principales empresas diferenciándolas por la renta y el atributo de Gygabytes en alta velocidad. Para el comparativo de Internet fijo se utiliza los planes en comercialización monoprodueto a marzo 2023 de las principales empresas destacando de sus planes la renta y velocidad de transmisión (downlink)

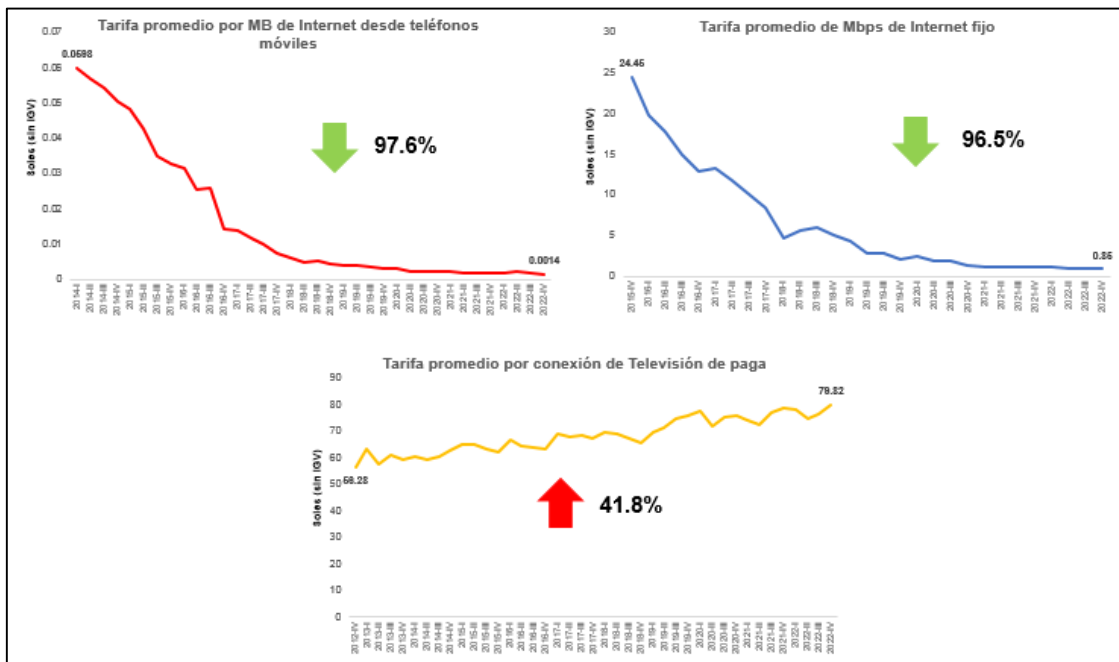
¹⁵ En TV de paga se utiliza los planes en comercialización en monoprodueto a marzo 2023 de las principales empresas diferenciándolas por la renta y la cantidad de canales (en SD y HD) ofrecidas en el plan.



En el mismo sentido, la evolución de las tarifas promedio de MB de internet (desde teléfonos móviles) y de Mbps (de Internet fijo) muestran una considerable reducción. Así, en telefonía móvil, en el periodo del primer trimestre de 2014 al cuarto trimestre de 2022, la tarifa promedio por MB experimentó una reducción del 97.6%, mientras que, en Internet fijo, la tarifa de Mbps se redujo en 96.5% en el periodo de 2015 a 2022.

Por otro lado, si bien no se cuenta con el dato de la tarifa promedio del principal atributo de TV de paga (canales), se tiene el dato de la tarifa promedio por conexión, lo que nos da un indicio de cómo evolucionan los precios en este mercado. Para el periodo del 2012 a 2022, la tarifa promedio por conexión se incrementó en 41.8%. Este dato refuerza que este mercado es el que presenta menores niveles de competencia pues, en comparación a los otros dos servicios, su tarifa se ha incrementado.

Gráfico N° 6: Evolución de tarifas promedio por servicio



Fuente: Empresas Operadoras

Elaboración: Osiptel

Un dato relevante a detallar es el relacionado al de los ingresos que obtienen las empresas por la venta de equipos. Previamente se detalló la problemática ocasionada con los usuarios que cuentan con un contrato adicional por equipo vinculado al servicio de móvil, donde se explica los altos costos de cambio en los que tienen que incurrir si desean desvincularse del servicio ante incrementos de renta que puedan implementar las empresas operadoras.

Si bien el negocio y naturaleza económica de las empresas operadoras es la venta de servicios públicos de telecomunicaciones y no la venta de equipos, este último rubro representa la segunda fuente más importante de sus ingresos. La información se aprecia en el siguiente cuadro:



Cuadro N° 5: Crecimiento de Ingresos Operativos por Línea de Negocio 2019 - 2022 (en millones de S/)

Líneas de negocio	2019		2020		2021		2022	
	Ingresos	%	Ingresos	%	Ingresos	%	Ingresos	%
Servicios Móviles	7,631	39.1%	7,813	44.9%	8,626	42.1%	9,327	44.1%
Venta y alquiler de equipos	3,731	19.1%	2,743	15.8%	4,532	22.1%	4,284	20.3%
Internet Fijo	2,167	11.1%	2,309	13.3%	2,735	13.3%	2,950	14.0%
Televisión de Paga	1,870	9.6%	1,824	10.5%	1,907	9.3%	1,765	8.3%
Transmisión de datos y Alquiler de circuitos	1,245	6.4%	950	5.5%	1,018	5.0%	1,053	5.0%
Interconexión	593	3.0%	498	2.9%	460	2.2%	382	1.8%
Telefonía Fija de abonados	620	3.2%	426	2.4%	383	1.9%	333	1.6%
Telefonía de Larga Distancia	101	0.5%	115	0.7%	118	0.6%	65	0.3%
Telefonía de Uso Público	76	0.4%	47	0.3%	49	0.2%	48	0.2%
Otros Ingresos Operativos	1,476	7.6%	684	3.9%	681	3.3%	928	4.4%
Total de Ingresos	19,509		17,409		20,509		21,134	

Fuente: Punku - Osiptel

El cuadro previo muestra que la participación de los ingresos por Venta y alquiler de equipos alcanzó el 20.3% al cierre del 2022 y este rubro ha mantenido dicha posición y porcentaje similar en años previos. En el mismo sentido, durante los años mostrados, el rubro de Venta y alquiler de equipos ha superado ampliamente la participación de líneas de negocio como Internet Fijo y Televisión de Paga, que contaron con 14% y 8.3% respectivamente al cierre del 2022. Asimismo, la variación acumulada del 2019 al 2022 de la Venta y alquiler de equipos creció en 15% (S/ 553 millones más).

El hecho de que el rubro de Venta y alquiler de equipos represente una parte importante de los ingresos de las empresas operadoras y se mantenga en crecimiento puede deberse en parte a que estas tienen una ventaja particular en comparación a otras empresas del mercado de equipos, pues las operadoras de telecomunicaciones pueden ofrecer beneficios económicos y financiamiento a través de la vinculación del contrato del equipo al del servicio.

Esta característica del sector, sumado a los varios incrementos de renta del servicio móvil influyen en que este vea incrementados sus ingresos, lo que lleva a que el servicio móvil represente la principal línea de negocio en la generación de ingresos con el 44.1% de participación al cierre del 2022. En ese sentido, las empresas tienen incentivos para continuar con los incrementos de renta sobre planes que afecten a usuarios con contrato adicional de equipo.

En síntesis, los indicadores mostrados evidencian la diferencia en niveles de competencia existente entre los servicios fijos y la telefonía móvil, donde los primeros presentan mayores niveles de concentración y una empresa líder con más del doble de participación que la empresa seguidora.



Además, en el servicio de TV de paga se oferta una menor cantidad de planes respecto a los servicios analizados y esto se debería a la inflexibilidad de la normativa actual que no incentiva a las empresas a ofertar nuevos planes, pues tendría el compromiso mantener como mínimo el número de canales constantes. En ese sentido, el servicio que se ve afectado de mayor manera por la normativa actual es el de TV de paga.

De manera adicional, en el Anexo 2 se desarrolla los impactos que viene presentando el mercado de TV de paga con el mercado de contenidos, en específico la evolución que vienen presentados las plataformas OTT (Over The Top) de contenidos. Si bien no se puede afirmar que estos servicios sean sustitutos, el crecimiento que vienen presentado las OTT de contenidos y la expansión de una mejor tecnología de Internet Fijo (FTTH), pueden traer cambios a mediano plazo que afecten el servicio de TV de Paga.

Finalmente, el desempeño de los ingresos de las empresas refleja lo importante que resulta la venta de equipos, por lo que las empresas tienen incentivos para continuar con los incrementos de renta sobre planes que afecten a usuarios con contrato adicional de equipo.

4.2. Impacto sobre los usuarios

Las referidas disposiciones normativas tienen un impacto directo sobre los usuarios. En el caso de los abonados del servicio de TV de paga, estos pueden ver incrementada la tarifa implícita de su servicio, pues el reemplazo de canales que las empresas realizan de acuerdo a la normativa, no toma en consideración la valoración sobre los canales. Así, ello puede resultar en un servicio de menor valor con el mismo nivel de renta.

Asimismo, los abonados de este servicio que puedan verse afectados por esta modificación no cuentan con un plazo de aviso previo para que puedan tomar una decisión del cambio en su plan, pues esta modificación no es calificada como un incremento tarifario en la normativa vigente. Adicionalmente, como se detalló en el informe N° 091-DPRC/2021, los usuarios de este mismo servicio vienen experimentando constantes incrementos ⁽¹⁶⁾ tarifarios nominales desde el año 2016 tanto en planes monoproducción como empaquetados, por lo que ello suma a los efectos de la poca flexibilidad del servicio.

Otro impacto sobre los usuarios es el relacionado a los elevados costos de salida ante modificaciones tarifarias (incrementos de renta) cuando el abonado cuenta con contratos por equipos terminales vinculados a planes tarifarios, pues para retirarse del plan tendrían que incurrir en elevados pagos no previstos, que podrían entenderse como “penalizaciones”.

El numeral 2.5 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso especifica que los contratos adicionales por equipo terminal tienen que estar vinculados al valor de la renta fija periódica cuando se otorgue un beneficio económico por este equipo o cuando se

¹⁶ Por parte de Telefónica del Perú.



otorgue financiamiento. En el caso de los servicios públicos móviles, cuando el usuario decida resolver el contrato (o portarse a otro operador), la empresa tiene la facultad de cobrarle los montos restantes adeudados por el equipo terminal; para ello tomará como referencia el precio del equipo en modalidad prepago, es decir, sin el descuento otorgado.

Así, ante un posible incremento de renta (del plan asociado) que realice la empresa, si el usuario, que ha financiado en cuotas la adquisición de un *smartphone* de un alto precio, decide resolver el contrato (darse de baja o portarse), se verá afectado pues, para ello, deberá pagar en una sola cuota el elevado monto que adeuda. Además, en caso se porte hacia otro operador, la empresa cedente tendrá la facultad de solicitar la suspensión de su línea de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Portabilidad Numérica si la deuda no es pagada ⁽¹⁷⁾.

Otra alternativa para el usuario sería devolver el equipo adquirido para no pagar ningún monto no previsto. No obstante, esta alternativa implica perder los beneficios económicos o el financiamiento que ofrece la empresa operadora, pues en el mercado de venta de equipos móviles, solo las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones pueden vincular el contrato de provisión del equipo con el del servicio de telefonía móvil.

Además, la devolución del equipo implica perder los montos de las cuotas pagadas hasta ese momento y, además, la devolución está sujeta a que la empresa operadora considere que el equipo devuelto se encuentre en buenas condiciones y sin más desgaste del uso normal ⁽¹⁸⁾.

En ese sentido, el impacto en los usuarios con estos contratos de equipo es directo y se encuentran con pocas alternativas y todas implican altos costos de salida. La idea se refuerza si observamos la información del cuadro N° 4, donde se observó que, si bien la naturaleza económica de las empresas operadoras es la venta de servicios públicos de telecomunicaciones y no la venta de equipos, estos últimos representan su segunda mayor fuente de ingresos a setiembre de 2022.

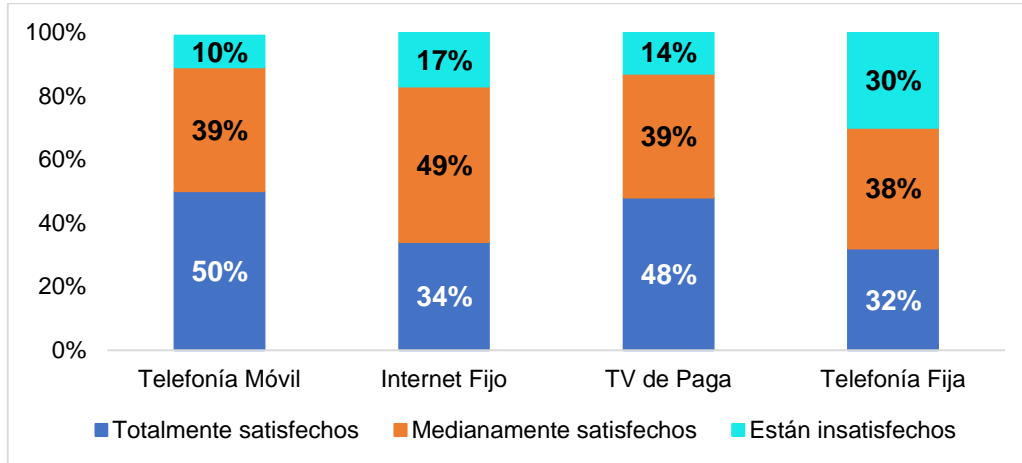
Todo lo mencionado previamente, son elementos considerados en la satisfacción que pueda sentir el usuario con los servicios. En el gráfico 7 se muestra que, para los principales servicios de telecomunicaciones, más del 50% de los usuarios no se encuentran totalmente satisfechos. El único servicio que alcanza el 50% en usuarios totalmente satisfechos es el de telefonía móvil.

¹⁷ Aprobado mediante Resolución N° 286-2018-CD-OSIPTEL.

¹⁸ Numeral 3.3 del anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso.



Gráfico N° 7: Satisfacción general del usuario en los servicios públicos de telecomunicaciones



Fuente: Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones 2021

5. Permanencia del problema en caso de no intervención

Según lo expuesto en el presente informe, se puede diferenciar las posibles consecuencias de la permanencia del problema descrito para los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el caso de TV de paga, se ha podido mostrar que la normativa actual genera inflexibilidad sobre el número de canales incluidos en los distintos planes. Así, la exigencia de reemplazar unos canales por otros, para mantener siempre constante la cantidad de canales de la parrilla contratada puede llevar a incrementos implícitos de la tarifa; ello si los usuarios perciben un grado de degradación del servicio cuando los nuevos canales son menos valorados que los retirados.

Más aún, se ha observado que estos retiros no siempre son decisión de las empresas operadoras; no obstante, el efecto sobre los usuarios es el mismo. Además, no existen plazos prudentes de aviso previo al usuario para estos casos, pues no son considerados un incremento tarifario en la norma vigente.

En ese sentido, la permanencia de la inflexibilidad en la normativa actual no será solucionada sin una intervención. Dado que el problema no puede ser solucionado por algún agente, se hace necesaria la intervención del Osiptel en uso de su función normativa.

En el caso de los otros servicios de telecomunicaciones, la permanencia de las citadas disposiciones de la normativa actual no afecta de forma significativa la dinámica competitiva de dichos mercados. En particular, en los servicios de telefonía móvil e Internet fijo existen diversos planes entre los cuales el usuario puede elegir de acuerdo al nivel de atributos que cumpla con sus necesidades. En el caso de Internet fijo, el principal atributo es la velocidad de transmisión; para la telefonía móvil, es la capacidad de descarga. Así, a mayor velocidad o mayor cantidad de datos, mayor renta. Dado



que el usuario es libre de migrar entre planes, la dinámica actual de estos servicios lleva a las empresas a aumentar constantemente el nivel de atributos más valorados en los diversos planes.

No obstante, se observa una enorme cantidad de planes producto de la renovación constante de la oferta comercial, sobre todo en telefonía móvil. Ello se debe en parte a la imposibilidad que tienen las empresas de realizar modificaciones que impliquen alguna reducción de atributos. Así, en esta constante renovación puede lanzarse planes con una cantidad menor de algún atributo poco promocionado; por ejemplo, como se mencionó previamente en la sección 3.2, al renovar una nueva familia de planes de telefonía móvil, el operador incluye una menor velocidad de transmisión del internet móvil en comparación con los planes anteriores ya cesados.

Por otro lado, como se indicó anteriormente, en casos particulares como los del servicio móvil, los costos de cambio o salida ante modificaciones tarifarias pueden ser muy elevados cuando el usuario cuenta con un contrato por un equipo terminal vinculado a su plan tarifario.

Por ello, se considera que sin una intervención por parte del Osiptel que modifique las disposiciones normativas que generan inflexibilidad, estos problemas permanecerán y los efectos negativos detallados continuaran afectado a los usuarios.

Por lo tanto, las propuestas de modificación que se propondrán en el presente informe buscan solucionar los problemas descritos

6. Objetivo y Base Legal de la intervención

6.1. Objetivo de la intervención

El objetivo general de la propuesta de intervención sustentada en el presente informe consiste en transparentar el valor implícito de las tarifas y reducir los costos de cambio en la toma de decisiones de consumo de los usuarios.

Para ello, se busca realizar los cambios normativos necesarios que permitan solucionar los problemas descritos en la sección 3 del presente informe: (i) Inflexibilidades en las modificaciones tarifarias de los servicios públicos de telecomunicaciones, (ii) Constante actualización de la oferta comercial y (iii) Elevados costos de salida ante Incrementos de renta.

Además, es importante señalar que, si bien se busca atacar una inflexibilidad sobre modificaciones tarifarias, también se tienen en consideración la protección del usuario, a fin de que no se vea perjudicado y siempre cuente con suficiente información y tiempo para su toma de decisiones.

Finalmente, es preciso tener en cuenta que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 4 de los Lineamientos para desarrollar y consolidar la competencia y la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú (en adelante,



Lineamientos para desarrollar la competencia) ⁽¹⁹⁾, las empresas pueden modificar las características de sus planes tarifarios sin que ello implique reducir prestaciones.

6.2. Base Legal de la intervención

La base legal para la intervención del Osiptel respecto a la problemática analizada está dada por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, la cual establece en su artículo 3 que el Osiptel ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, el Consejo Directivo del Osiptel es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

En ese sentido, en virtud de lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25 del referido Reglamento, en el ejercicio de su función normativa, este Organismo tiene la facultad de dictar reglamentos sobre las Condiciones de Uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, incluyendo aquellos aspectos analizados en el presente Informe.

7. Análisis de las opciones regulatorias

En esta sección se describen distintas opciones regulatorias para lograr los objetivos planteados en la sección previa, y posteriormente, se hace un análisis de la pertinencia de aplicarlas, contrastándolas con la opción de no intervenir. Este análisis permite identificar los cambios normativos que, además de ser efectivos para abordar los problemas planteados, sean los más simples y los menos costosos para la industria.

7.1. Descripción de las opciones regulatorias

Sobre la base de los problemas descritos en la sección 3 se plantean las opciones regulatorias. Se considera que los problemas abordados en las secciones 3.1 y 3.2 pueden ser abordados de forma conjunta al tener a las inflexibilidades para la modificación de tarifas como tema en común. No obstante, la opción debe considerar mejorar el nivel de información que se le brinde al usuario, dado que el exceso de oferta descrito en el problema de la sección 3.2, genera que el usuario no esté completamente informado de las diferencias entre su plan tarifario y los nuevos que se crean.

¹⁹ Aprobados por Decreto Supremo N° 003-2007-MTC.



Por otro lado, el problema de la sección 3.3 necesita una herramienta distinta, pues no bastará con romper la inflexibilidad de la oferta comercial para proteger a los usuarios de los elevados costos de cambio.

Finalmente, se toma en consideración lo revisado en la comparación internacional de normativa similar relacionada a las modificaciones tarifarias, de modo que las opciones consideren las mejores prácticas internacionales.

7.1.1. Ante los problemas de inflexibilidad y exceso de oferta

Aquí se presentan las opciones regulatorias que buscan resolver los problemas presentados en las secciones 3.1 y 3.2. Además, se plantea un escenario base donde la situación actual se mantiene.

- Opción 1: Permitir la modificación de atributos en los planes

En este escenario se busca modificar y/o derogar la normativa actual que acota la modificación de atributos de los planes, en particular, la que restringe la reducción de atributos. De este modo, la modificación de atributos también será tratada como una modificación tarifaria nominal (de renta), por lo que los requisitos de registro y aviso previo también recaen sobre estas modificaciones de atributos.

- Opción 2: Permitir la modificación de atributos en los planes solo para el mercado de TV de Paga

Este escenario plantea lo mismo que se ha descrito en la opción 1, con la diferencia de que solo se podrá aplicar al mercado de TV de Paga en vista de que, actualmente, es el que presenta mayores dificultades con la inflexibilidad de la norma vigente.

7.1.2. Ante el problema de los elevados costos de cambio y/o salida

Aquí se presentan las opciones regulatorias que buscan resolver el problema presentado en la sección 3.3. Además, se plantea un escenario base donde la situación actual se mantiene.

- Opción 1: Postergar la aplicación de las modificaciones de planes de usuarios que cuenten con un contrato adicional de provisión de equipo

En este escenario, las modificaciones tarifarias que realicen las empresas a los usuarios con contrato por equipo terminal vinculado a un plan tarifario y que los perjudique (incremento de renta y reducción de atributos) se aplicarán luego de culminado el plazo establecido en el contrato adicional.

- Opción 2: Desvincular los contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones con los contratos adicionales de provisión de equipo

Este escenario plantea desvincular los contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones con los contratos adicionales de provisión de equipo terminal. De esta forma, el usuario no verá comprometido el equipo adquirido ante modificaciones tarifarias del servicio, pues los contratos no se encontrarán vinculados.



7.2. Análisis de impacto en la competencia

Cada una de las opciones regulatorias se examinó por medio de criterios de evaluación cualitativos, con la posibilidad de poder comparar las opciones y elegir la que mayores beneficios netos tenga. Los criterios considerados fueron:

- Efectividad de la intervención, o la capacidad de la opción para lograr los objetivos específicos indicados, es decir romper la inflexibilidad, transparentar la información sobre tarifa implícita para el usuario, y reducir los costos de salida y cambio para los usuarios. Este criterio tendrá un peso doble, pues la efectividad considera una solución tanto para los usuarios, como para las empresas operadoras;
- Costo para las empresas operadoras, es decir, qué opción logra que las empresas operadoras incurran en menores costos para implementar las acciones necesarias para cumplir con la regulación; y,
- Costo Regulatorio, es decir, cuál de las opciones genera menores costos de supervisión/fiscalización o reduce las actividades de administración, supervisión y control relacionadas a cada propuesta.

Para la evaluación de cada criterio, se usan unidades del -2 al 2, cuyos detalles de valoración se presentan a continuación

Cuadro N° 6: Escala de criterios de evaluación

+ 2	+ 1	0	- 1	- 2
Alta mejora respecto al escenario base. ----- Ahorros importantes frente al escenario base.	Ligera mejora respecto al escenario base. ----- Ligero ahorro frente al escenario base.	No presenta un cambio sustancial en efectividad o costos con respecto al escenario base.	Ligera desmejora respecto al escenario base. ----- Ligero incremento de costos respecto a escenario base.	Importante desmejora respecto al escenario base. ----- Importante incremento de costos respecto a escenario base.

Finalmente, como se ha mencionado, los criterios se ponderan con distintos pesos, donde el criterio de efectividad tiene un peso de 50% pues, de lo contrario, no se aseguraría que la opción pueda solucionar los problemas detectados. Los otros dos (2) criterios que corresponden al de costo para las empresas operadoras y a los costos regulatorios, tienen un peso de 25% cada uno.

7.2.1. Análisis multicriterio de las opciones para los problemas de Inflexibilidad y exceso de Oferta

El análisis de la puntuación otorgada a cada una de las alternativas por cada criterio se describe a continuación:



i. Criterio de efectividad

Todas las opciones generan una situación mejor que la actual (opción 0), pues con la modificación de atributos, las empresas no presentarán inflexibilidades en su oferta y tendrán una alternativa adicional (modificar los atributos) a la creación de nuevas tarifas. Además, con estas opciones la rigidez más fuerte, presente en el mercado de TV de Paga donde se obliga el reemplazo de canales, ya no sería una obligación, y las empresas tendrán la facultad de reducir el número de señales con las mismas reglas de registro y aviso que actualmente presentan los incrementos de renta.

No obstante, la opción 2 abarca un solo mercado de telecomunicaciones, por lo que sus efectos serían limitados, mientras que la opción 1 abarca todos los mercados, por lo que sus efectos pueden ser aplicados en los servicios de telecomunicaciones que se ven más afectados por estos problemas. En ese sentido, la opción 1 presenta una puntuación de +2, mientras que la opción 2 tiene +1.

ii. Criterio de costo para las empresas

Al igual que el anterior criterio, todas las alternativas presentan una mejora respecto del escenario base. Ambas opciones presentan mejoras en vista que, con la modificación de atributos, las empresas podrán tener mayor libertad sobre su oferta comercial y plantear nuevas estrategias comerciales que puedan optimizar sus costos. Es decir, en los escenarios donde la empresa considere la necesidad de incrementar la renta de algún plan (usualmente justificado por las empresas por incremento de costos) podrán tener la opción de reducir algún atributo en una cantidad razonable para mantener el nivel de renta

Además, las reglas de registro tarifario para las modificaciones de atributos ya vienen siendo implementadas por las empresas para los incrementos de renta, por lo que no son un tema novedoso para estas. No obstante, la opción 2 solo abarca un mercado, por lo que un grupo importante de empresas no podrá aplicar las nuevas modificaciones. En ese sentido, la opción 1 obtiene una puntuación de +2 y la opción 2, una puntuación de +1.

iii. Criterio de costo regulatorio

En este criterio, todas las opciones presentan un incremento de costos (-1) respecto al escenario base (opción 0), pues el regulador tendrá que tomar las medidas necesarias para supervisar y fiscalizar que las empresas cumplan con los requisitos que se promueven con las modificaciones planteadas.

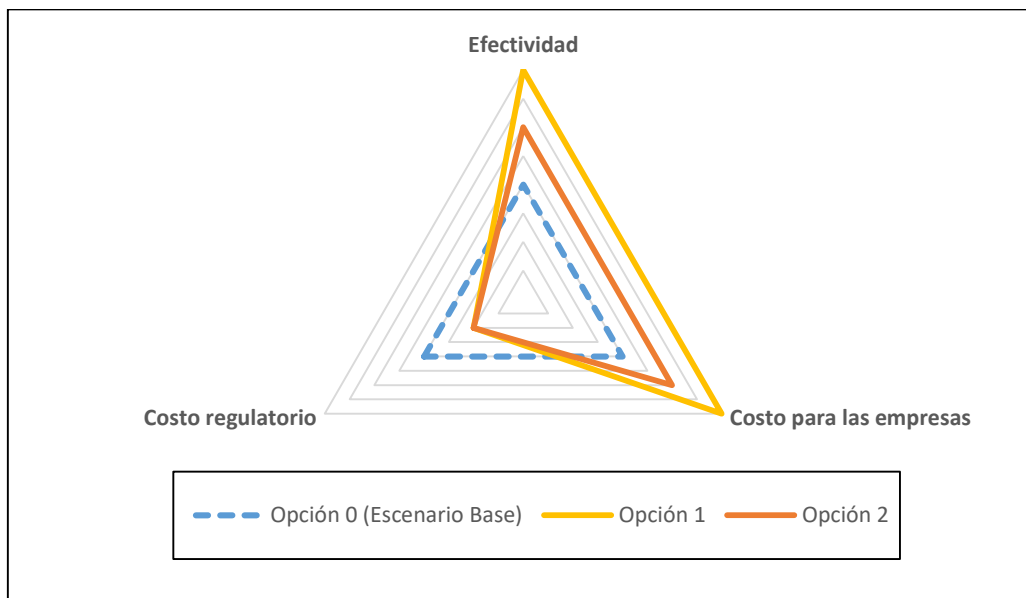
El resumen de la evaluación cualitativa de las opciones formuladas se presenta en el cuadro N° 7:



Cuadro N° 7: Comparación entre opciones formuladas

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Opción 0 (Escenario Base)	Opción 1	Opción 2
Efectividad	50%	0	+ 2	+ 1
Costo para las empresas	25%	0	+ 2	+ 1
Costo regulatorio	25%	0	- 1	- 1
Resultado de evaluación cualitativa		0.0	+ 1.3	+ 0.5

De esta forma, se observa que, según los criterios de evaluación, la opción 1 es la que presenta una mejor puntuación. Es decir, se ve conveniente flexibilizar la normativa vigente y permitir la modificación de atributos en todos los mercados de telecomunicaciones, y que esta opere como una modificación tarifaria, por lo que contará con plazos de aviso previo que mantendrá informado al usuario de las modificaciones.

Gráfico N° 8: Comparación gráfica de las opciones


7.2.2. Análisis multicriterio de las opciones para el problema de elevados costos de cambio y/o salida

El análisis de la puntuación otorgada a cada una de las alternativas por cada criterio se describe a continuación:

i. Criterio de efectividad

En este criterio, ambas alternativas presentan una mejora respecto del escenario base (opción 0) y cumplen con el objetivo de reducir los costos de cambio o salida para los usuarios (con contrato adicional de equipo) ante las modificaciones tarifarias de las empresas, pues con la opción 1, las empresas recién aplicarán las



modificaciones tarifarias (incremento de renta y/o reducción de atributos) una vez culminado el plazo establecido en el contrato adicional, por lo que durante dicho periodo no presentarán modificaciones imprevistas sobre las que no puedan tomar una decisión que les implique elevados costos de salida. Por otro lado, la opción 2, también es efectiva, pues los contratos del equipo y servicio móvil no se podrán vincular, por lo que, ante alguna modificación tarifaria en el servicio, el usuario podrá cambiarse de plan, dar de baja o aplicar portabilidad sin incurrir en costos adicionales. En ese sentido, ambas opciones presentan una alta mejora (+2).

ii. Criterio de costo para las empresas

En este criterio, ambas opciones presentan escenarios desfavorables respecto al escenario base (opción 0), pues con dichas opciones las empresas no podrán aplicar las modificaciones tarifarias hacia sus usuarios que se encuentren en el periodo de permanencia (por la adquisición de un equipo móvil por un contrato adicional al del servicio) de forma efectiva, pues en la opción una se realizará una vez culminado dicho periodo y en la opción 2, permitirá al usuario realizar migración, portabilidad, dar de baja sin incurrir en costos para él. En ese sentido, se les otorga a ambas una puntuación de -1.

iii. Criterio de costo regulatorio

Ambas opciones implican incrementos de costos para el regulador para tomar las medidas necesarias en materias de supervisión y fiscalización hacia el cumplimiento de las nuevas medidas que tengan que cumplir las empresas. En ambos casos, el regulador tendrá que verificar que a los usuarios no se le apliquen modificaciones tarifarias cuando el servicio y equipo estén vinculados (en la opción 1) o tendrá que verificar que no haya una vinculación (opción 2) que pueda perjudicar al usuario. En ese sentido, ambas opciones presentan una situación de desmejora para el regulador, por lo que ambas obtienen una puntuación de -1

El resumen de la evaluación cualitativa de las opciones formuladas se presenta en el cuadro N° 8:

Cuadro N° 8: Comparación entre opciones formuladas

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Opción 0 (Escenario Base)	Opción 1	Opción 2
Efectividad	50%	0	+ 2	+ 2
Costo para las empresas	25%	0	- 1	- 1
Costo regulatorio	25%	0	- 1	- 1
Resultado de evaluación cualitativa		0.0	+ 0.5	+ 0.5

Se observa que, según los criterios de evaluación, las opciones 1 y 2 obtienen el mismo puntaje. Es decir, ambas opciones logran el objetivo de disminuir los costos de cambio y salida de los usuarios que cuentan con contratos por equipos terminales asociados a una tarifa de servicio móvil. En la opción 1, los usuarios recién verán modificado su plan



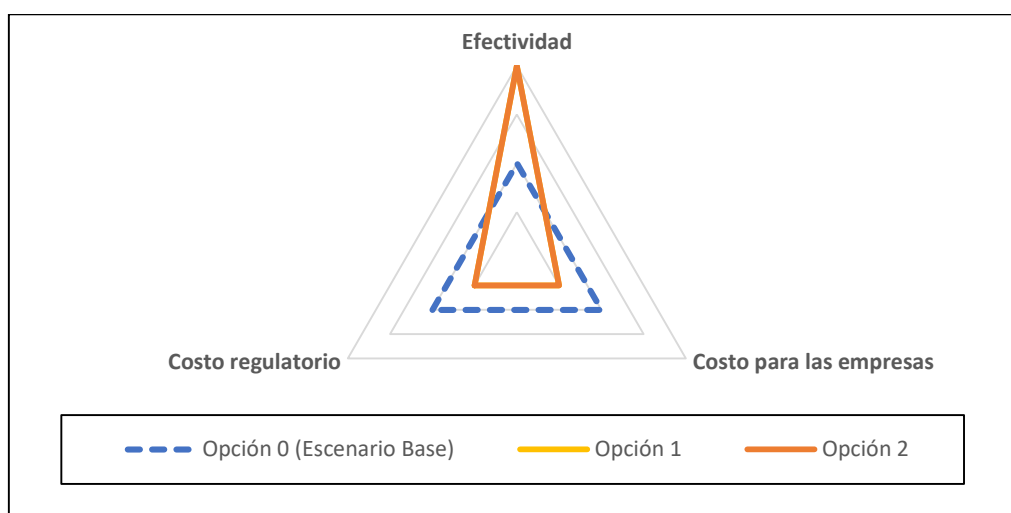
una vez culminado su periodo de permanencia, y en la opción 2, los usuarios no verán comprometido su equipo ante incrementos del plan, pues estos no se encontrarán vinculados, por lo que podrán portar, migrar o dar de baja el servicio y no afectará el contrato del equipo.

Por otro lado, los costos para las empresas en ambas opciones son similares, ya que en la opción 1 no podrán aplicar las modificaciones sobre el grupo de usuarios señalados y en la opción 2, los usuarios tendrán la libertad de decisión sobre su plan ante alguna modificación sin incurrir en ningún gasto adicional.

En el caso de los costos regulatorios, el regulador tendrá que utilizar recursos para las supervisiones respectivas de cada opción planteada.

No obstante, si bien se obtiene un puntaje similar, para esta modificación normativa se opta por la opción 1, pues esta impone una regla adicional sobre la normativa vigente, mientras que la opción 2, implica mayores cambios normativas. Además, la desvinculación del servicio y el equipo móvil puede ser analizado a mayor detalle en una etapa posterior de acuerdo a la evolución del mercado.

Gráfico N° 9: Comparación gráfica de las opciones



7.2.3. Análisis Cuantitativo

La presente intervención regulatoria tiene como objetivo evaluar la pertinencia de introducir cambios en las distintas disposiciones de la normativa vigente con el propósito de transparentar el valor implícito de las tarifas y reducir los costos de cambio. En este sentido, la premisa esencial de esta modificación normativa es el empoderamiento del usuario a través de la dotación de información estandarizada, veraz y confiable, para una mejor toma de decisiones por parte de los abonados, lo que a su vez generará una mejora en el bienestar de la sociedad.

No obstante, a fin de corroborar si en efecto los cambios propuestos mejoran el



bienestar, es importante adoptar una perspectiva empírica que analice los efectos estimados de las mejoras informativas; es decir, una cuantificación basada en datos o información técnica disponible.

Para esto, se consideró una *evaluación costo-beneficio* de la modificación normativa sobre el bienestar social (impacto tanto a usuarios como a empresas). En particular, se utilizó regresiones basadas en versiones de la función logística para evaluar los beneficios generados mientras que, para la evaluación del costo, se consideró los ingresos que podrían dejar de percibir las empresas operadoras. Asimismo, se utilizó información de la ERESTEL 2021 considerando escenarios conservadores tanto para la estimación de los beneficios y de los costos. En el Anexo 3 se puede ver un mayor desarrollo de la evaluación Costo – Beneficio realizada.

A partir de las estimaciones realizadas, se muestra el cálculo del beneficio neto que traería consigo la implementación de los cambios de la normativa vigente. A saber, el Cuadro N° 9 muestra el valor del beneficio de efecto informativo generado en cada servicio para los abonados, así como también el costo que conlleva o incurre la propuesta normativa para las empresas operadoras del servicio móvil.

Cuadro N° 9: Estimaciones del costo-beneficio generado por la modificación normativa

Servicio analizado	Beneficios	Costos	Beneficio Neto
<i>Telefonía móvil</i>	421 846 404	85 800 164	336 046 240
<i>Internet Fijo</i>	567 417 924	-	567 417 924
<i>Televisión de Paga</i>	400 979 364	-	400 979 364
<i>Telefonía fija</i>	422 328 744	-	422 328 744
Todos los servicios	1 812 572 436	85 800 164	1 726 772 272

Nota: Estimaciones preliminares. Los cálculos se realizaron a cero decimales.

Fuente: Osiptel – Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2021.

Elaboración: Osiptel

Finalmente, según los resultados mostrados en el Cuadro N° 9, se observa que la presente propuesta de modificación normativa es sustancialmente beneficiosa para la sociedad, al generarse un impacto positivo sobre el bienestar de la sociedad de más de S/ 1 720 millones anuales.

8. Propuesta Final

Como se ha detallado en las secciones anteriores existe inflexibilidad en la norma vigente respecto a la modificación de los atributos en los planes de servicios de telecomunicaciones. Esto genera problemas tanto para las empresas como para los usuarios y el servicio de TV de Paga presenta las mayores limitantes, donde las empresas ven restringida su libertad comercial.

Así, los problemas que se destacaron fueron el de la inflexibilidad en la modificación tarifaria (de atributos), la constante creación de nuevos planes y los elevados costos de cambios que presentan los usuarios.



Por ejemplo, en el servicio de TV de Paga, las empresas ven limitada su capacidad de decisión ante el retiro de señales por parte de los proveedores, pues la norma señala que, en el caso de retiro de canales, estos deben ser reemplazados, de modo que la cantidad se mantiene constante. Además, en este servicio, los usuarios pueden ver incrementada la tarifa implícita de su servicio, pues los nuevos canales no tienen la misma valoración que los retirados y, pese a ello, se mantiene el nivel de renta (tarifa nominal). De igual manera, al no ser considerado ello como una modificación tarifaria, no tiene los requisitos de registro y aviso previo, por lo que el usuario no cuenta con un plazo prudente para analizar su situación.

En ese sentido, la primera de las opciones regulatorias elegidas se centra en modificaciones normativas que permitan todas las modificaciones de atributos en los planes y con ello transparentar la tarifa implícita del servicio. Además, se establece que las modificaciones de atributos también serán consideradas como modificaciones tarifarias (por afectar la tarifa que efectivamente pagan los usuarios), por lo que los requisitos de registro también recaen sobre estas, de modo que el usuario se encuentre informado. Así, la reducción de atributos tendrá el mismo tratamiento que actualmente se da en la norma a un incremento de renta.

Esta opción promueve nuevas estrategias para las empresas operadoras, pues estas usualmente incrementan la renta (valor nominal) ante un escenario de incremento de costos, no obstante, con la modificación implementada, las empresas ahora podrán optar por reducir algún atributo del servicio, de modo que la renta no se vea incrementada. Asimismo, en el mercado de TV de paga, las empresas ya no se verán obligadas a reemplazar los canales ante el retiro de algún proveedor del mercado y podrán modificar los canales de acuerdo a las estrategias que mejor consideren.

Sin embargo, a pesar de las nuevas alternativas para modificación de atributos que se brindan (incremento y reducción), puede existir la posibilidad de que una empresa prefiera tener un tratamiento diferente cuando el atributo modificado sea uno con características particulares (no homogéneo). En ese sentido, la posibilidad de que las empresas prefieran realizar un reemplazo ⁽²⁰⁾ en estos atributos, también es prevista en las distintas formas de modificación de atributos, pues un reemplazo constituye una reducción e incremento conjunto. Así, las modificaciones normativas también contemplan esta posibilidad y resguardan que los usuarios tengan conocimiento detallado de los reemplazos que realizará la empresa, y con ello puedan analizar los cambios que tendrán sus planes y tomen las decisiones que consideren pertinentes.

De ese modo, la empresa tendrá que registrar un incremento y reducción ⁽²¹⁾ cuando pretenda reemplazar este tipo de atributos no homogéneos, por lo que los plazos de registro y aviso de las reducciones también se darán en los reemplazos y el usuario siempre tendrá conocimiento de las modificaciones realizadas.

²⁰ Podría reemplazar un canal de TV por otro nuevo en el caso de TV de paga; o reemplazar un destino de minutos ilimitados para llamadas de larga distancia por otro diferente.

²¹ La empresa tendrá que registrar el atributo adicionado mediante el incremento de atributo y el retiro del otro atributo mediante la opción de reducción de atributo, tal como se señala en la modificación del Reglamento del SIRT.



Estos plazos de aviso previo y comunicación con los que contarán todas las modificaciones tarifarias (de renta y de atributos) permitirán brindar mejor información al usuario y, con ello, contrarrestar el exceso de información producido por la creación constante de planes. Es decir, en lugar de crear un nuevo plan (con renta y atributos muy similares al previo), las empresas tendrán la alternativa de modificar un plan existente tanto en renta como en atributos. Además, muchas empresas ya no presentarán costos por el mantenimiento de planes antiguos, pues ahora tendrán la posibilidad de modificar los atributos de dichos planes para equipararlos a los planes de su oferta comercial actual.

Sin embargo, tomando en consideración lo señalado previamente sobre los Lineamientos para desarrollar la competencia, se entiende que las empresas pueden modificar las características de sus planes tarifarios, pero ello no puede implicar reducir prestaciones. En tal sentido, si bien las características (atributos) pueden variar en cantidad, magnitud, número u otros aspectos cuantificables, ello en ningún caso podría implicar la supresión total de la prestación misma.

Por otro lado, la segunda opción regulatoria elegida disminuye los elevados costos de cambio y de salida en los usuarios con contratos adicionales por equipo terminal asociado a un plan tarifario, pues las modificaciones tarifarias que involucren una reducción de atributos y/o incremento de la renta solo se podrán aplicar luego de culminado el plazo establecido en el contrato adicional.

Se debe tener en consideración que las referidas propuestas se encuentran en línea con lo observado en la práctica internacional pues, como se ha revisado, en otros países las empresas tienen la facultad de modificar el contrato; no obstante, tiene que informar al usuario con un periodo de anticipación a fin de que este pueda analizar y tomar las acciones que considere pertinente ante la modificación.

Es importante señalar que si bien estas modificaciones normativas adicionan requisitos y reglas para que las empresas puedan realizar las modificaciones tarifarias, estas se dan en conjunto con mayores facilidades para las empresas y les dan mayor libertad sobre la oferta comercial de sus servicios. Además, las reglas de aviso y registro ya vienen siendo aplicadas actualmente por las empresas en los incrementos de renta, por lo que no son requisitos novedosos.

En síntesis, para la implementación de las opciones regulatorias elegidas, se hace necesario realizar la modificación del numeral 2.1 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, la derogación del artículo 23 del Reglamento de Calidad y las modificaciones de los artículos N° 11 y 12 del Reglamento General de Tarifas.

Asimismo, un cambio importante derivado de las nuevas reglas de modificaciones tarifarias, es el relacionado a la forma en la cual las empresas deben registrar estas modificaciones, lo cual está dentro del marco normativo del Reglamento SIRT⁽²²⁾. En ese sentido, se proponen cambios al artículo 18 del mencionado reglamento, de modo que las empresas puedan registrar adecuadamente los incrementos y reducciones de

²² Aprobado mediante la Resolución N° 027-2023-CD/OSIPTEL.



atributos y renta. Además, se diferencia el registro de Otras modificaciones que no se encuentren estipuladas en las opciones del mencionado artículo, que se encuentren permitidas y que deberán realizarse siguiendo lo estipulado en las Condiciones de Uso.

De la misma forma, con el fin de guardar coherencia con las modificaciones normativas propuestas, se proponen modificaciones en diversas disposiciones referidas a la información y registro de modificaciones tarifarias y/o de atributos.

Finalmente, cabe señalar que, en el marco de la labor continua de seguimiento de mercados de telecomunicaciones, el Osiptel monitoreará las modificaciones de atributos que las empresas realicen derivadas de esta propuesta. Así, si producto de la flexibilización normativa se observase el surgimiento de condiciones desfavorables, el Osiptel podrá intervenir en los mercados, segmentos de mercado o ante el comportamiento de operadores que lo ameriten, según corresponda, sobre la base de las facultades que la normativa vigente le otorga ⁽²³⁾.

8.1. Propuesta de modificación del numeral 2.1 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones ²⁴

Se modifica parte del numeral 2.1 del Anexo 5 que forma parte de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual versa sobre la celebración del contrato de abonado y en específico los temas relacionados a las salvedades por las cuales las empresas pueden modificar unilateralmente el contrato del abonado. Con este cambio, la modificación de atributos en los planes será posible y establece una diferencia con las otras condiciones contractuales distintas.

“2.1 Celebración del contrato de abonado

La celebración del contrato de abonado se efectúa utilizando los mecanismos de contratación correspondientes. En caso las empresas operadoras establezcan en sus contratos de abonado, referencias que deriven en consulta a su página web, éstas no implican la aceptación o aprobación del abonado, ni pueden imponer una obligación o restricción vinculada a la prestación del servicio, ni puede acreditar la entrega de información por esta vía.

La empresa operadora está prohibida de modificar unilateralmente el contrato de abonado, salvo que se trate de:

²³ Esto se deriva de lo dispuesto en el art. 4 de los Lineamientos de Política del Sector Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 003-2007-MTC) que señala que en aquellos mercados donde no exista competencia efectiva en la prestación de determinados servicios, el OSIPTEL puede establecer la regulación de los mismos. En el mismo sentido, se encuentra lo establecido en el art. 23 del Reglamento General del OSIPTEL (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) que señala que la función normativa comprende la facultad de dictar normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios; y, el art. 33 establece que mediante resoluciones tarifarias, el OSIPTEL puede, entre otros, establecer sistemas de tarifas que incluyan un conjunto de reglas y disposiciones tarifarias a que se sujetarán las empresas operadoras para la aplicación de tarifas, planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones.

²⁴ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.



- (i) *Modificaciones de Tarifas y/o de atributos del servicio, conforme a lo establecido en el Reglamento de Tarifas, y/o*
- (ii) *Modificaciones de otras condiciones contractuales distintas que resulten más beneficiosas para el abonado.*

En el supuesto establecido en el numeral (ii), la empresa debe comunicar al OSIPTEL y a sus abonados la modificación respectiva previamente a su aplicación, a través de un mecanismo que deje constancia de su recepción.”

8.2. Propuesta de modificación de los Artículos 11 y 12 del Reglamento General de Tarifas²⁵

Se modifica parte del artículo 11 del Reglamento General de tarifas, el cual versa sobre las Obligación de comunicar tarifas al Osiptel y ponerlas a disposición pública, en específico las reglas para el registro de modificaciones tarifarias. Con esta modificación se retira la condición que solo aplicaba para los aumentos del valor nominal de la tarifa y permite que las modificaciones no nominales tengan las mismas condiciones que las nominales.

Del mismo modo, se modifica parte del artículo 12 del Reglamento General de Tarifas, el cual versa sobre las obligaciones adicionales en caso de incrementos tarifarios. Con esta modificación se equipará las obligaciones para la reducción de atributos y se agrega la excepción con los usuarios que cuenten con contratos adicionales de financiamiento de equipos terminales, de modo que algunas modificaciones tarifarias se realicen luego de culminado el plazo establecido en el contrato adicional.

“Artículo 11.- Obligación de comunicar tarifas al OSIPTEL y ponerlas a disposición pública

Las empresas operadoras deben comunicar al OSIPTEL y poner a disposición del público en general la información de las tarifas que apliquen por la prestación de sus servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo los atributos incluidos, así como otras características y las restricciones aplicables. Estas obligaciones corresponden a las Tarifas Establecidas, Planes Tarifarios, Tarifas Promocionales, y aquellas tarifas que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado.

Para el cumplimiento de dichas obligaciones, las empresas operadoras deben registrar la referida información por medios electrónicos en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL, detallándola expresamente de manera exacta y completa, aun cuando la misma haya sido consignada anteriormente en registros del SIRT u otros documentos.

²⁵ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL.



Las empresas operadoras deciden libremente sobre la comercialización y vigencia de sus tarifas, dentro del marco del régimen tarifario aplicable y sujetándose a las siguientes reglas:

(i). Regla general para el registro de información de tarifas

El registro de la información de cada nueva tarifa en el SIRT, así como de las respectivas modificaciones tarifarias que tengan por efecto reducir su valor nominal y/o incrementar atributos, debe realizarse al menos un (1) día calendario antes de su comercialización y entrada en vigencia, salvo que se trate de tarifas que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado, para las cuales el registro de la información correspondiente en el SIRT debe efectuarse a más tardar el día de entrada en vigencia de cada tarifa.

(ii). Regla para el registro de aumentos tarifarios y reducción de atributos

Cuando se trate de modificaciones tarifarias que tengan por efecto aumentar el valor nominal de la Tarifa Establecida y/o reducir alguno(s) de sus atributos, la información debe ser registrada en el SIRT, al menos quince (15) días calendario antes de la entrada en vigencia de dicha modificación tarifaria, excepto cuando se trate de aumentos vinculados a resoluciones sobre tarifas tope emitidas por el OSIPTEL, en cuyo caso la información debe ser registrada en el SIRT, al menos un (1) día calendario antes de su entrada en vigencia.

Adicionalmente, en caso se registren dichas modificaciones para su entrada en vigencia conjuntamente con alguno de los supuestos señalados en el numeral anterior, ambas modificaciones deben registrarse con el plazo de anticipación señalado en el presente numeral. El reemplazo de atributos no homogéneos constituye una reducción e incremento conjunto.

En todos los casos, la Tarifa Establecida que es objeto de modificación se mantiene vigente para todos los efectos, mientras las modificaciones correspondientes no sean registradas en el SIRT y no haya transcurrido el plazo de anticipación que se fije conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

En ningún caso la reducción de atributos implica la supresión total de las prestaciones incluidas en el plan tarifario respectivo.

(...)"

"Artículo 12.- Obligación adicional en caso de aumentos tarifarios, reducción de atributos y reemplazo de atributos

Además de las obligaciones establecidas en el inciso (ii) del Artículo 11, la reducción de atributos y los aumentos en el valor nominal de las Tarifas Establecidas que se aplican de manera continuada y automática por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario, deben ser informados por las empresas operadoras a sus abonados, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de que cada uno de éstos recibió la información.



La correspondiente información debe ser remitida a los abonados al menos diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia de las nuevas condiciones de la tarifa; excepto cuando se trate de aumentos vinculados a resoluciones sobre tarifas tope emitidas por el OSIPTEL, en cuyo caso dicha obligación debe cumplirse dentro de los diez (10) días calendario siguientes de la fecha en que se notifique la respectiva resolución tarifaria.

La comunicación que sea remitida a los abonados debe señalar expresamente que se trata de un aumento de la Tarifa Establecida y/o una reducción de atributos, y contener como mínimo la siguiente información: (i) la denominación del concepto tarifario; (ii) el valor nominal de la nueva y antigua tarifa incluido el IGV y su periodicidad, el detalle de las nuevas y antiguas cuantificaciones de los atributos que presentan variación y/o el nombre específico de los atributos no homogéneos retirados de aquellos que los reemplazan, según corresponda; (iii) la fecha de entrada en vigencia de la nueva tarifa; y (iv) el derecho del abonado de terminar el contrato conforme a lo dispuesto por la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El abonado a quien no se le remita la comunicación a que se refiere el presente artículo, puede iniciar un procedimiento de reclamo por facturación o por incumplimiento de condiciones contractuales, según corresponda, por el respectivo incremento de tarifa o la reducción de atributos, de conformidad con la norma vigente sobre atención de reclamos. Se entiende que el abonado se encuentra informado acerca de las nuevas condiciones de la tarifa, transcurrido un período de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que fuera aplicada la misma.

En el caso de abonados con los que la empresa haya celebrado contratos adicionales para la adquisición o financiamiento del equipo terminal otorgándoles un beneficio económico vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional, la reducción de atributos, y los aumentos de valor nominal de las Tarifas Establecidas se aplican luego de culminado el plazo establecido en el contrato adicional. Esta situación también debe ser informada a los respectivos abonados mediante la comunicación a que hace referencia el tercer párrafo"

8.3. Propuesta de derogación del Artículo 23 del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones²⁶

Se deroga el artículo 23 del Reglamento de Calidad en vista de que las modificaciones realizadas en los numerales 8.1 y 8.2 ya eliminan el problema de inflexibilidad de modificaciones. Además, la derogación y los cambios señalados rompen la regla que recaía sobre el servicio de TV de paga que obligaba a las empresas operadoras a reemplazar los canales cuando se daba el retiro de alguna de estas.

8.4. Otras Propuestas de modificación

De manera complementaria a las modificaciones señaladas, se agregan otras que versan sobre la definición de atributos, la adecuación de las normas especiales del

²⁶ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.



servicio de Internet Fijo para Telefónica, el proceso de registro de las modificaciones en la plataforma SIRT, las adecuaciones sobre las nuevas tipificaciones y modificación sobre el Reglamento de Reclamos.

8.4.1. Propuesta de modificación del numeral 3.3 del Anexo 8 de las Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones²⁷

“3.3. Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por decisión unilateral del abonado.

Asimismo, el abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:

- (i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;*
- (ii) Cuando la empresa operadora incremente la tarifa y/o reduzca los atributos vigentes al momento de la contratación del servicio;*
- (iii) Si la empresa operadora no cumple en la oportunidad debida con instalar y/o activar el servicio; o,*
- (iv) Si el traslado pendiente se mantiene por un período mayor a tres (3) meses.*

De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, debe cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.

El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

La empresa operadora no puede imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas anteriormente. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de las causales antes mencionadas, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.”



²⁷ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.



8.4.2. Propuesta de modificación del artículo 3 y 20-A y 43 del Reglamento General de Tarifas²⁸

"Artículo 3.- Definiciones

Para efectos de la aplicación de la presente norma, entiéndase por:

(...)

Atributos: Características de las prestaciones vinculadas e inherentes al servicio público de telecomunicaciones incluidas en el plan tarifario que varían de un plan a otro en cantidad, magnitud, número u otros aspectos cuantificables y cuya variación guarda relación con la estructura de pagos del servicio.

Atributos no homogéneos: Tipo de atributos susceptibles de variar en número y que adicionalmente involucran aspectos valorativos particulares.

(...)"

"Artículo 20-A.- Cobro por servicios efectivamente prestados

La empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 27 de la Norma de las Condiciones de Uso.

En ningún caso, la empresa operadora puede aplicar el cobro de una tarifa adicional por características, distintas a los atributos, que sean propias, inherentes o intrínsecas a la modalidad del servicio que sea contratado por el abonado (prepago, control o pospago).

Las tarifas de los servicios proporcionados por la Serie 808 son establecidas por el respectivo suscriptor y pagados por el usuario. El usuario de la Serie 808 paga únicamente los servicios 808 efectivamente prestados. No se consideran servicios efectivamente prestados, las llamadas que no concluyan con el suministro del servicio respectivo de la Serie 808. Para los efectos de lo dispuesto en el presente párrafo, la empresa concesionaria y el suscriptor de la Serie 808, adoptan los acuerdos necesarios de modo que no se traslade al usuario el costo de su aplicación."

"Artículo 43.- Infracciones

La empresa operadora es sancionada por el Osiptel, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y el Régimen de Calificación de Infracciones, aprobado por Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, normas que lo modifiquen y sustituyan, así como por las demás normas que resulten aplicables, si incurre en alguna de las siguientes infracciones:

²⁸ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL.



ÍTEM	TIPIFICACIÓN
1	La empresa operadora que ofrezca la contratación o utilización de un servicio público de telecomunicaciones sujetándolo a condiciones basadas en motivos de raza, condición socioeconómica u otro que vulnere los derechos ciudadanos, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 5).
2	La empresa operadora que aplique una tarifa superior a la respectiva tarifa tope vigente establecida por el OSIPTEL o superiores a las legalmente permitidas o, en su caso, superior a la respectiva tarifa regulada que formó parte del sustento de la resolución que establece el ajuste tarifario vigente de tarifas tope por canastas de servicios, incurrirá en INFRACCIÓN (Artículo 9, inc. 2)
3	La empresa operadora que, en el caso de nuevos servicios o de modificación de los existentes, aplique tarifas no autorizadas por el OSIPTEL, si correspondiera conforme a lo estipulado en su respectivo contrato de concesión, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 9, inc. 2)
4	La empresa operadora que comercialice o aplique una Tarifa Establecida, Plan Tarifario o Tarifa Promocional, o que realice modificaciones tarifarias cuyo efecto sea únicamente reducir su valor nominal y/o incrementar atributos, sin haber realizado el registro respectivo en el SIRT del OSIPTEL al menos un (1) día calendario antes de dicha comercialización o aplicación, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 11 inc.(i))
5	La empresa operadora que aplique una tarifa superior o brinden menores atributos correspondientes a la respectiva Tarifa Establecida vigente, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 11, inc. (ii))
6	La empresa operadora que realice modificaciones tarifarias que tengan por efecto aumentar el valor nominal de la Tarifa Establecida y/o reducir alguno(s) de sus atributos, sin haber realizado el registro respectivo en el SIRT del OSIPTEL al menos quince (15) días calendario antes de dicha comercialización o aplicación, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 11, inc. (ii))
7	La empresa operadora que realice modificaciones tarifarias que tengan por efecto aumentar el valor nominal de la Tarifa Establecida y/o reducir alguno(s) de sus atributos, para su entrada en vigencia conjunta con modificaciones cuyo efecto sea, a la vez, incrementar su(s) atributos o reducir su valor nominal, y no realice el registro de estos últimos en el SIRT del OSIPTEL al menos quince (15) días calendario antes su aplicación, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 11, inc. (ii))
8	La empresa operadora que aplique una tarifa superior o menores atributos a los correspondientes a la respectiva tarifa que hubiera informado a los usuarios directamente, a través del SIRT o en otros medios, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 11, último párrafo)
9	La empresa operadora que no informe a sus abonados de la reducción de atributos y/o el aumento en el valor nominal de una Tarifa Establecida que se aplica de manera continuada y automática por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario, con al menos diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia de las nuevas condiciones de la tarifa, salvo para las excepciones aplicables, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de que cada abonado recibió la correspondiente información, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 12)
10	La empresa operadora que no informe a sus abonados de la reducción de atributos y/o el aumento de una Tarifa Establecida que se aplica de manera continuada y automática por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario, vinculado a una resolución sobre tarifas tope emitida por el OSIPTEL, dentro de los diez (10) días calendario siguientes de la fecha en que se notifique la respectiva resolución tarifaria, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de que cada abonado recibió la correspondiente información, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 12)
11	La empresa operadora que, en la comunicación que remita a sus abonados informando de la reducción de atributos y/o del aumento en el valor nominal de las Tarifas Establecidas que se aplican de manera continuada y automática por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario, no señale expresamente que se trata de un aumento de la Tarifa Establecida y/o de una reducción de atributos o no incluya



	la siguiente información: (i) la denominación del concepto tarifario; (ii) el valor nominal de la nueva y antigua tarifa incluido el IGV y su periodicidad, el detalle de las nuevas y antiguas cantidades de los atributos que presentan variación y/o el nombre específico de los atributos no homogéneos retirados y de aquellos que los reemplazan según corresponda; (iii) la fecha de entrada en vigencia de la nueva tarifa; y (iv) el derecho del abonado de terminar el contrato conforme a lo dispuesto por la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y (v) de ser el caso, que la reducción de atributos y/o aumentos de valor nominal de la Tarifa Establecida aplicará una vez terminado el plazo establecido en el contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 12)
12	La empresa operadora que aplique la reducción de atributos y los aumentos de valor nominal de las Tarifas Establecidas a los abonados que hayan celebrado contratos adicionales para la adquisición o financiamiento del equipo terminal otorgándoles un beneficio económico vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional, antes de terminado el plazo establecido en el contrato adicional, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 12, último párrafo)
13	La empresa operadora que no brinde información a sus abonados y usuarios acerca de todas sus tarifas vigentes actualizadas: (i) en cada una de sus oficinas comerciales ubicadas dentro de su área de concesión; (ii) a través del servicio de información y asistencia establecido en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y; de ser el caso, (iii) mediante su página web; incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 16)
14	La empresa operadora que, en la página principal de su página web, no incluya un vínculo que direcciona a la página web del SIRT del OSIPTEL, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 16)
15	La empresa operadora que no efectúe de manera fidedigna y conforme a las disposiciones aplicables, la medición, tasación y facturación de sus servicios, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 19)
16	La empresa operadora que, habiendo determinado la aplicación de sus Tarifas Establecidas, Planes Tarifarios o Tarifas Promocionales en moneda extranjera, no acepte el pago de las mismas en dicha moneda o en su equivalente en moneda nacional, a elección del abonado o usuario, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 19-A)
17	En el caso de los servicios que se comercializan o se prestan a través de tarjetas de pago físicas o virtuales, cuyas tarifas sean determinadas en moneda extranjera, la empresa operadora que no cumpla con expresar el precio de venta de las correspondientes tarjetas de pago en la misma moneda extranjera, o no permita la adquisición o pago de tales tarjetas en dicha moneda o en su equivalente en moneda nacional, a elección del abonado o usuario, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 19-A)
18	La empresa operadora que aplique alguna tarifa que implique el pago adicional por establecimiento de llamada, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 19-B)
19	La empresa proveedora de servicios de telefonía móvil, comunicaciones personales y troncalizado que no mida al segundo o redondee al minuto las tarifas de las llamadas originadas en sus redes incurrirá en infracción grave (Artículo 19- C).
20	La empresa operadora que: i) Fije las tarifas de las llamadas locales con destino a usuarios del servicio móvil por satélite, salvo que la llamada se origine en teléfonos fijos de abonado, sin ser la empresa concesionaria de la red de origen, y/o; ii) Fije las tarifas de las llamadas locales con destino a usuarios del servicio móvil por satélite originadas en teléfonos fijos de abonado, sin ser la empresa concesionaria del servicio móvil por satélite, y/o;



	<p>iii) Descomponga en participaciones por redes u otros conceptos, las tarifas de las llamadas locales con destino a usuarios del servicio móvil por satélite, y/o</p> <p>iv) No exprese las tarifas para las llamadas telefónicas de los usuarios del servicio telefónico fijo a los usuarios del servicio móvil por satélite en moneda nacional.</p> <p>v) No exprese en moneda nacional o descomponga en participaciones por redes u otros conceptos a las tarifas de las llamadas locales originadas en teléfonos fijos de abonado con destino a redes de telefonía móvil, de comunicaciones personales y troncalizado;</p> <p>vi) No establezca, tase o cobre al segundo las tarifas de las llamadas locales originadas en teléfonos fijos de abonado con destino a redes de telefonía móvil, de comunicaciones personales y troncalizado, o efectúe el redondeo al minuto de estas llamadas;</p> <p>vii) No realice de manera detallada la facturación de las tarifas para las llamadas locales originadas en teléfonos fijos de abonado con destino a redes de telefonía móvil, de comunicaciones personales y troncalizado, con el mismo detalle con que se facturan las llamadas de Larga Distancia.</p> <p>viii) Cobre a los usuarios que originen las llamadas en teléfonos fijos de abonado con destino a redes de telefonía móvil, de comunicaciones personales y troncalizado, por los conceptos de roaming, desvío o transferencia de llamadas, u otras modalidades operativas semejantes, que pudieran estar utilizando los usuarios de las redes móviles de destino, o cobre tarifas por tráfico que se deriven del uso de las mismas.</p> <p>Incurrirá en INFRACCIÓN (Artículo 19-D).</p>
21	La empresa operadora que emita un recibo de facturación sin desagregar el adeudo total en los conceptos tarifarios de cada uno de los servicios prestados, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 20)
22	Constituyen INFRACCIONES el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 20-A, 20-B, 20-C, 20-D, 20 E, 20-F, 20-G, 20-H, 20-I, 20-J, 20-K, 20-L, 21-A y 21-B.
23	La empresa operadora que no ofrezca en todo momento la contratación y utilización de sus servicios bajo las distintas modalidades y planes tarifarios que se encuentren en comercialización, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 21)
24	La empresa concesionaria del servicio de telefonía fija local, sujeta al régimen tarifario regulado, que comercialice un nuevo plan tarifario sin contar con la correspondiente aprobación del OSIPTEL, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 21)
25	La empresa operadora que renueve el plazo de comercialización o el plazo de vigencia de aplicación de una Tarifa Promocional, sin haberla registrado en el SIRT del OSIPTEL al menos un (1) día calendario antes que finalice el correspondiente plazo previamente definido, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 11 inc. (i); Artículo 24)
26	La empresa operadora que comercialice o aplique efectivamente una Tarifa Promocional por más de ciento ochenta (180) días calendario, de forma continua o acumulada a través de renovaciones, en un periodo de doce (12) meses consecutivos, salvo las excepciones legalmente previstas, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 26)
27	La empresa concesionaria que, prestando el servicio de telefonía fija de larga distancia sujeta al régimen tarifario regulado, aplique Planes Tarifarios o Tarifas Promocionales de dicho servicio que incluyan condiciones más ventajosas para el acceso o utilización del servicio de telefonía fija local prestado por la misma empresa, sin contar con la correspondiente aprobación del OSIPTEL, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 28)
28	La empresa operadora cuya facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones comercializados a través de paquetes no permita la identificación



	de las tarifas individuales aplicables a cada uno de los servicios contenidos en el paquete, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 29-A)
29	La empresa operadora cuyo pago que resulte de la aplicación de la tarifa total del paquete no sea igual a la suma de los pagos correspondientes a las tarifas individuales aplicables a cada uno de los servicios contenidos en el paquete, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 29-A)
30	La empresa operadora que diferencie alguna tarifa individual del servicio comprendido en un paquete respecto a la tarifa individual del mismo servicio contenida en otro paquete, salvo para las excepciones aplicables, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 29-A)
31	La empresa operadora que aplique una tarifa individual por la contratación y prestación separada de alguno de los servicios que forman parte de un paquete, que sea superior a la tarifa total de dicho paquete, incurrirá en INFRACCIÓN. (Artículo 29-B)
32	La empresa comercializadora de tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones que no cumpla con: i) remitir al OSIPTEL el acuerdo comercial suscrito con el concesionario; y/o, ii) comunicar al OSIPTEL las tarifas, las condiciones y el plazo de vigencia que ofrezcan a sus usuarios al menos un (1) día hábil antes de su aplicación, incurrirá en INFRACCIÓN (Segunda Disposición Final)
33	Constituye INFRACCIÓN el incumplimiento de lo dispuesto en la Décimo Tercera Disposición Final.

8.4.3. Derogar el Anexo N° 1 del Reglamento General de Tarifas²⁹

8.4.4. Propuesta de modificación de los artículos 4 y 5 de las Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.³⁰

“Artículo 4.- De los incrementos tarifarios y reducción de atributos

En el caso de que la empresa operadora modifique la Tarifa Establecida vinculada al servicio de Acceso a Internet Fijo, incluyendo los correspondientes planes tarifarios, y que este tenga por efecto:

- (i) *Aumentar el valor nominal de la tarifa de dicho servicio ofrecido en forma individual (monoproducto);*
- (ii) *Aumentar el valor nominal de la tarifa total del paquete del cual forma parte dicho servicio (empaquetados); o,*
- (iii) *Reducir atributos asociados a dicho servicio ofrecido en forma individual o empaquetado,*

la empresa operadora, debe cumplir con las siguientes obligaciones:

1. *Registrar y comunicar a los usuarios la modificación respectiva, conforme a las reglas, plazos y condiciones especiales establecidos en el artículo 5;*
2. *Atender las solicitudes de migración, baja y/o suspensión temporal que sean presentadas por los abonados afectados por la modificación respectiva, conforme a las reglas, plazos y condiciones especiales establecidos en los artículos 6, 7 y 8;*
3. *Cumplir la obligación y regla especial establecidas en los artículos 2 y 3.”*

²⁹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL.

³⁰ Aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTEL.



“Artículo 5.- Reglas adicionales para la aplicación de incrementos tarifarios y reducción de atributos

Cuando se trate de los incrementos tarifarios o reducción de alguno(s) de sus atributos conforme a lo señalado en el artículo 4, la empresa operadora está obligada a cumplir con las siguientes reglas:

- (i) Registrar la información de la nueva tarifa en el Sistema de Información y Registro de Tarifas - SIRT del OSIPTEL, al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia de la modificación respectiva. Adicionalmente, en caso se registren dichas modificaciones para su entrada en vigencia conjuntamente con alguna otra modificación no señalada en el artículo 4, ambas modificaciones deben registrarse con el plazo de anticipación antes mencionado. El reemplazo de atributos no homogéneos constituye una reducción e incremento conjunto.
- (ii) Remitir al OSIPTEL la información sobre el número de abonados y/o conexiones afectados por la referida modificación, indicando los cambios en la renta y/o en los atributos, a más tardar, hasta la fecha en que se realice el registro indicado en el numeral precedente, utilizando el formato del “Anexo de Normas Especiales”.
- (iii) Informar a sus abonados la reducción de atributos y/o el incremento de la Tarifa Establecida que se aplica de manera continua y automática por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario.

La comunicación que sea remitida a los abonados con dicho fin, debe señalar expresamente que se trata de una reducción de atributos y/o un aumento de la Tarifa Establecida, e incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) la denominación del concepto tarifario;
- b) el valor nominal de la nueva y antigua tarifa incluido el IGV y su periodicidad y/o el detalle de las nuevas y antiguas cuantificaciones de los atributos que presentan variación, según corresponda;
- c) la fecha de entrada en vigencia de la nueva tarifa;
- d) el derecho a migrar de plan tarifario;
- e) el derecho del abonado de terminar el contrato conforme a lo dispuesto por la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- f) el listado de las tres (3) tarifas establecidas de planes comercializados con rentas mensuales inmediatamente menores a la renta del plan ofrecido, en el caso de incremento tarifario, conjuntamente con la descripción de sus atributos más relevantes. Esta lista debe incluir los planes de la nueva oferta comercial que aplicará. En los planes de menores rentas, en caso no existan tres (3) planes comercializados con rentas menores, se deberá informar al abonado los planes existentes de



menor renta o informar al abonado de que no existen planes con menor renta mensual; y,

- g) el vínculo al aplicativo informático desarrollado por el OSIPTEL, que permite comparar los planes y tarifas de los servicios de telecomunicaciones.

Las tarifas que son comunicadas en el literal f) del presente numeral deben estar disponibles para su contratación, por lo menos, hasta quince (15) días calendario posteriores a la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

La Gerencia General del OSIPTEL comunicará a la empresa operadora el modelo de referencia para las comunicaciones hacia los abonados a los que se refiere el numeral (iii). El contenido de la comunicación debe ser enviado previamente al OSIPTEL al menos diez (10) días calendario antes de la fecha en que la misma sea remitida a los abonados.

La información a los abonados debe ser remitida a través del mismo mecanismo por el cual se envía el recibo a los abonados y mediante el mismo medio solicitado por estos, físico o virtual.

La información debe ser remitida: i) al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa y ii) a los diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

La empresa debe contar con la constancia correspondiente que acredite que el abonado recibió la información en los plazos antes mencionados.

- (iv) En el primer recibo donde se aplique la modificación, se debe informar, claramente, de la existencia de la misma e incluir un vínculo mediante el cual el abonado o usuario pueda acceder a más información sobre este, las opciones de migración hacia otros planes tarifarios y terminación del contrato.
- (v) Con la misma periodicidad señalada en el numeral (iii), enviar un mensaje de texto, en caso la empresa operadora cuente con un número de teléfono móvil asociado al abonado, a través del cual se le informe sobre la fecha de entrada en vigencia del incremento tarifario; y que, además, incluya un enlace que brinde mayores detalles al abonado, según el contenido mínimo señalado en el numeral (iii)."

8.4.5. Propuesta de modificación de los artículos 14 y 18 del Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT)³¹

“Artículo 14.- Información de las restricciones de la tarifa

14.1 En la sección de “Restricciones” del módulo de registro de la plataforma del SIRT la empresa operadora debe incluir la información respecto de cualquier limitación o exclusión respecto de la aplicación de la tarifa establecida, tarifa promocional, o tarifa derivada de una convocatoria o negociación de carácter público

³¹ Aprobado mediante la Resolución N° 027-2023-CD/OSIPTEL.



o privado; así como las limitaciones aplicables a la prestación del servicio, tales como restricciones de horarios, entre otros tipos de restricciones de la tarifa. Asimismo, en el caso de tarifas establecidas se debe consignar donde dicha tarifa no cuenta con disponibilidad comercial (sólo para servicios distintos a Internet fijo, televisión por suscripción o telefonía fija).

(...)"

"Artículo 18.- Cambio de tarifas establecidas

18.1 En caso que la empresa operadora decida modificar una tarifa o plan tarifario, o alguno de sus atributos o restricciones, debe utilizar la funcionalidad de "Cambio de Tarifa" respecto de una tarifa previamente registrada, lo que implicará que el Código SIRT de dicha tarifa se mantenga. La empresa operadora no debe registrar una nueva tarifa cuando se trata de una modificación de una tarifa ya registrada, o modificar varias tarifas establecidas a través de la creación de una nueva tarifa establecida que las vincule.

18.2 El uso de la funcionalidad de "Cambio de Tarifa" respecto de una tarifa ya registrada genera un nuevo registro con el mismo Código SIRT que se guarda inicialmente en "Estado Temporal". Posteriormente, al realizarse el registro de los cambios de la tarifa en "Estado Definitivo", la plataforma del SIRT considera como no vigente el registro anterior previo al cambio de tarifa.

18.3 La funcionalidad "Cambio de Tarifa" aplica sólo para tarifas establecidas, y considera las siguientes opciones de variación:

- a) "Incremento Tarifario": cuando se trate de un incremento de la tarifa en términos monetarios.
- b) "Reducción Tarifaria": cuando se trate de una reducción de la tarifa en términos monetarios.
- c) "Incremento de Atributo": cuando se trate de incrementos en cantidad, magnitud, número u otro aspecto cuantificable de los atributos de la tarifa y/o se incorporen nuevos atributos asociados.
- d) "Reducción de Atributo": cuando se trate de reducciones en cantidad, magnitud, número u otro aspecto cuantificable de los atributos de la tarifa.
- e) "Otras modificaciones": excepcionalmente, cuando se trate de un cambio que se encuentre permitido y que no implique las otras categorías.

18.4 Cuando la empresa operadora realice el cambio de tarifas, debe sujetarse a las disposiciones establecidas en la normativa aplicable, entre ellas, en cuanto a los plazos señalados en el Reglamento General de Tarifas.

18.5 Cuando se realicen dos o más cambios de tarifa a través de un mismo registro, respecto de una misma tarifa ya registrada, la empresa debe indicar todas las opciones de variación según corresponda al caso en particular, de acuerdo a lo detallado en el numeral 18.3. Para el caso de reemplazo de atributos, debe seleccionar tanto "Incremento de Atributo" como "Reducción de Atributo".

18.6 Cuando se realice un cambio de tarifa que no modifique alguno de los campos señalados en la sección "Características Específicas" se debe indicar dichas



modificaciones en la sección “Características Adicionales”. Para el caso de reemplazo de atributos no homogéneos, en la sección de “Características Adicionales”, la empresa debe detallar información sobre el reemplazo de atributo realizado donde por lo menos figure (i) el nombre específico de cada uno de los atributos retirados y (ii) el nombre específico de cada uno de los atributos incluidos que reemplazan a los retirados”.

8.4.6. Propuesta de modificación de la segunda disposición complementaria transitoria e incluir de la séptima, octava y novena disposición complementaria transitoria en el Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT)³²

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

(...)

Segunda.- En tanto no se encuentren disponibles en el módulo de registro de la plataforma del SIRT las categorías “Incremento de Atributo”, “Reducción de Atributo” y “Otras modificaciones” para efectos de lo establecido en el artículo 18 del presente Reglamento, la empresa operadora debe utilizar la categoría “Autorizado por OSIPTEL”.

(...)

Séptima.- En tanto no se encuentre habilitado, en el módulo de registro de la plataforma del SIRT, la marcación múltiple de las categorías señaladas en el artículo 18.3, la empresa que requiera realizar más de una modificación a través de un mismo registro debe realizar las modificaciones de forma individual y secuencial, teniendo en consideración la entrada en vigencia y los plazos previos de registros de cada variación establecidos en el Reglamento General de Tarifas, según corresponda.

El incumplimiento de la presente disposición constituye infracción administrativa.

Octava.- En el caso en el que se realice el registro de una “Reducción de Atributo” de una determinada tarifa, en tanto no se encuentre disponible la opción de variación “Reducción de Atributo” al hacer uso de la funcionalidad de “Cambio de Tarifa”, la empresa operadora debe comunicar dicha reducción al Administrador del SIRT (al correo electrónico SIRT@osiptel.gob.pe) dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización del registro del “Cambio de Tarifa”, adjuntando una lista en formato Excel indicando los Códigos SIRT de las tarifas involucradas en la referida reducción, así como los detalles del antes y después de la referida “Reducción de Atributo”, para cada uno de los códigos listados.

El incumplimiento de la presente disposición constituye infracción administrativa”

Novena.- Cuando se realicen dos o más cambios de tarifa, a través de registros tarifarios con fechas de entrada en vigencia distintas, respecto de una misma tarifa registrada, el registro de dichos cambios de tarifa se efectuarán de manera secuencial, en función a la fecha de entrada en vigencia de cada registro de cambio

³² Aprobado mediante la Resolución N° 027-2023-CD/OSIPTEL.



de tarifa, en tanto la plataforma del SIRT no permita realizar dichos cambios en cualquier orden en función a la fecha de dicha entrada en vigencia.

El incumplimiento de la presente disposición constituye infracción administrativa”

8.4.7. Propuesta de modificación de los literales h) e i) del artículo 35 del Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT)³³

“Artículo 35.- Infracciones

La empresa operadora será sancionada por el OSIPTEL de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por este Organismo, y demás normas que resulten aplicables, si incurre en infracción según la siguiente tipificación:

(...)

- h) La empresa operadora que registre una nueva tarifa, cuando se trate de una modificación de una tarifa ya registrada, o modifique varias tarifas establecidas a través de la creación de una nueva tarifa establecida que las vincule (Artículo 18, numeral 18.1).*
- i) La empresa operadora que haga uso de la funcionalidad de “Cambio de Tarifa”, e indique como opciones de variación aquellas que no le correspondan, según las opciones señaladas en el numeral 18.3 del artículo 18 del presente Reglamento (Artículo 18)*

8.4.8. Propuesta de modificación del ítem 3 del artículo 28 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³⁴

“Artículo 28.- Materias reclamables

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

(...)

3. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones: Esta materia comprende: (i) la aplicación de condiciones, atributos y tarifas del plan contratado distintos a los pactados en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones de tarifas o atributos conforme al Reglamento General de Tarifas o a modificaciones de otras condiciones contractuales distintas más beneficiosas; (ii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iii) los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción, y (iv) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal, así como servicios adicionales o suplementarios.

³³ Aprobado mediante la Resolución N° 027-2023-CD/OSIPTEL.

³⁴ Aprobado mediante la Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL



8.5. Impacto de la vigencia de la norma

La normativa propuesta se encuentra en línea con la legislación vigente, siendo que conforme el artículo 25 del Reglamento General del Osiptel, se establece que este Organismo puede ejercer su función normativa y, además el artículo 19 del mismo reglamento, señala que este organismo tiene como objetivo promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Por otro lado, con el fin de que las empresas puedan realizar las adecuaciones pertinentes que señala esta modificación normativa y al encontrarse relacionada con temas de registros de tarifas, se ha visto conveniente que la entrada en vigencia entre en conjunto con el inicio de la vigencia del nuevo Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTTEL, aprobado mediante la Resolución N° 027-2023-CD/OSIPTTEL.

Finalmente, en cada cuerpo normativo se adecua el régimen sancionador como resultado de las disposiciones propuestas.

9. Difusión Normativa

9.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

Conforme al procedimiento del Osiptel, la propuesta desarrollada por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia es remitida a las distintas Unidades Orgánicas del Osiptel para que presenten sus comentarios respecto a la propuesta, los cuales fueron evaluados y de considerarse pertinente, han sido incorporados en la versión presentada a Consejo Directivo.

Posteriormente, conforme al procedimiento, y por temas de transparencia, el presente análisis y el proyecto de resolución fueron publicados para comentarios. Adicionalmente, la Resolución de Consejo Directivo que establece el plazo para comentarios fue publicada en el Diario Oficial El Peruano y en la página web del OSIPTTEL.

En un inicio se otorgó un plazo de veinte (20) días hábiles para emitir comentarios al proyecto. No obstante, a solicitud de las empresas operadoras, este plazo fue ampliado por quince (15) días hábiles adicionales. De esta manera, las empresas operadoras interesadas tuvieron un plazo de treinta (30) días hábiles para emitir sus comentarios al proyecto.

Se recibieron ocho (9) cartas con comentarios. El 10 de febrero de 2023 se recibieron los comentarios de América Móvil Perú S.A.C. mediante carta DMR/CE/N°345/23; Entel Perú S.A., mediante carta CGR-398/2023-JRU; Telefónica del Perú S.A.A., mediante carta TDP-0640-AG-GER-23; y, de Gilat Networks Perú S.A., mediante carta GL-00317-2023/GNP.

Posteriormente, el 03 de marzo de 2023 se recibieron comentarios adicionales de Viettel Perú S.A.C., mediante carta N° 0222-2023/DL; América Móvil Perú S.A.C. mediante carta DMR/CE/N°0562/23; Telefónica del Perú S.A.A., mediante carta TDP-0989-AG-GER-23; y Directv Perú S.R.L., mediante carta S/N. Finalmente, el 24 de marzo de 2023



se recibió el comentario adicional de Entel Perú S.A., mediante carta CGR-898-2023-JRU.

Los principales comentarios realizados por las empresas, estuvieron relacionados a la necesidad de definir algunos términos, como el de “atributos”, pedidos para especificar algunos escenarios de modificaciones tarifarias que se podrán realizar, los mecanismos de registro de estas modificaciones y sus plazos.

Todos los comentarios fueron incluidos y se encuentran atendidos en la matriz de comentarios respectiva.

9.2. Después de la aprobación del proyecto de norma

Una vez aprobada la versión final de la norma, que incluye el análisis de los comentarios remitidos por los agentes interesados sobre el proyecto de resolución, se procederá a la publicación en el Diario Oficial El Peruano y en la página web del Osiptel.

Asimismo, en vista de las adecuaciones que deberán llevar a cabo las empresas operadores se propone que estas modificaciones normativas entren en vigencia conjuntamente con el nuevo Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL ⁽³⁵⁾.

Atentamente,



³⁵ Aprobado mediante la Resolución N° 027-2023-CD/OSIPTEL.



Anexo 1: Casos recientes de cambios en las parrillas de canales del servicio de TV de Paga

En la presente sección, se evidencia algunos casos de reemplazo de señales presentados durante el 2022 en el mercado de TV de Paga.

a) Retiro de señales por parte del proveedor Walt Disney

A inicios del año 2022, la empresa proveedora de señales Walt Disney ⁽³⁶⁾ comunicó a las distintas empresas con las que tenía vínculo en la región la decisión de retirar la transmisión de cinco (5) canales: Net Geo Wild, Netgeo Kids, Fx Movies, Star Life Y Disney XD.

Con esta comunicación, todas las empresas operadoras de TV de Paga que contaban con estos canales en su parrilla, a partir de abril del 2022, se vieron forzadas a retirarlas y reemplazarlas en cumplimiento de la normativa actual. No obstante, algunas de estas empresas presentaron dificultades para realizar el reemplazo.

Gráfico N° 10: Canales agregados por Movistar



Fuente: Movistar

En este caso, la decisión del retiro de señales es ajena a las empresas operadoras. Se observa que esta situación limita la capacidad de decisión de las empresas a un simple cambio en cantidad de los canales y desincentiva otro tipo de estrategias como reducciones de renta.

Asimismo, se debe entender este caso como un incremento implícito de la tarifa (no nominal), pues los abonados presentan una reducción en la satisfacción del servicio,

³⁶ <https://larepublica.pe/cine-series/2022/03/15/the-walt-disney-company-solicita-retirar-5-canales-de-movistar-tv-peru-fxm-star-life-nat-geo-wild-nat-geo-kids-y-disney-xd/>



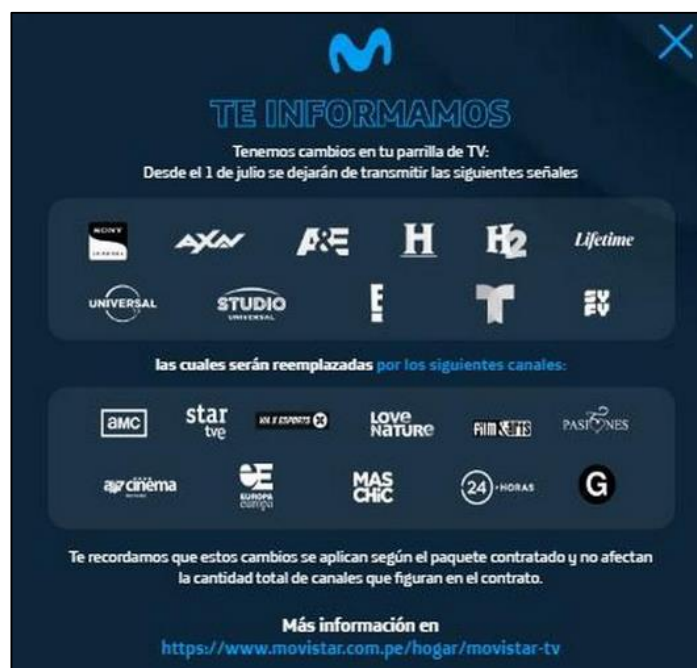
pues no necesariamente los nuevos canales tienen la misma valoración que los retirados.

b) Retiro de señales por parte de la empresa operadora Movistar

A mediados de junio de 2022, la empresa Movistar ⁽³⁷⁾ comunicó por distintos medios el retiro de once (11) canales de su parrilla, el cual entraría en vigencia a partir de julio de 2022. Entre los canales retirados se encuentran: Sony, AXN, A&E, E! Entertainment, History Channel, History 2, Telemundo Noticias, Universal, Studio Universal, Lifetime y SyFy.

En su misma comunicación, y cumpliendo con la normativa vigente, señalaba los once (11) canales que reemplazarían a los retirados.

Gráfico N° 11: Canales retirados y reemplazados por Movistar



Fuente: Movistar

En este caso, la decisión del retiro de señales fue realizada por la empresa operadora, pues, al mismo tiempo que se emitieron los comunicados señalados, Ole Distribution S.A.C., la empresa proveedora de los canales retirados, informó ⁽³⁸⁾ que lamentaba la decisión tomada por Telefónica y que sus canales siguen presentes por medio de otros operadores.

Este caso fue uno de los que generó un alto número de reacciones entre los usuarios,

³⁷ <https://www.infobae.com/america/peru/2022/07/03/movistar-peru-retira-11-canales-de-su-servicio-de-cable-y-provoca-la-ira-de-sus-clientes/>

³⁸ <https://peru21.pe/espectaculos/tv/universal-tv-ae-canales-que-fueron-retirados-de-movistar-tv-reafirman-su-permanencia-en-peru-en-otras-senales-telemundo-history-sony-channel-farandula-rmmn-noticia/>



los medios de comunicación y las redes sociales, pues los canales retirados presentarían un mayor nivel de valoración que los canales nuevos, ya que muchos no eran conocidos por los usuarios.

Asimismo, lo mediático de este retiro se vio reflejado en la aparición de vallas publicitarias donde se resalta que los canales retirados continúan transmitiéndose en al menos otras dos (2) empresas operadoras.

Gráfico N° 12: Valla publicitaria de los canales retirados



Fuente: Fotografía propia

El presente retiro de canales o incremento implícito, perjudicó a los usuarios de Movistar, quienes además tuvieron poco margen de tiempo de decisión para poder analizar un posible cambio de operador o una baja del servicio.

c) Retiro de señales por parte de la empresa operadora DirecTV

A finales del mes de julio, DirecTV informó que procedería a retirar los canales Garage TV y CCTV – 4, los cuales serían reemplazados por D News y Sony Movies en cumplimiento de la normativa vigente. La entrada en vigencia de este reemplazo sería a partir del 31 de julio de 2022. De manera adicional, la empresa informó que incrementaría la renta mensual de sus distintos planes, así se observó que el incremento fue de cinco (5) soles en promedio ⁽³⁹⁾.

En este caso, la decisión también fue de parte de la empresa operadora; no obstante, el efecto en la satisfacción en los usuarios es incierto, pues no se tiene información sobre las valoraciones de los canales retirados. Además, este caso no tuvo mayor repercusión en los medios y redes sociales.

³⁹ El incremento tarifario se realizó sobre 26 planes, de acuerdo a lo registrado por la empresa el 01/08/2022 en el SIRT.



d) Conclusión

Como se ha podido observar de los tres (3) casos que se han presentado el año 2022, los retiros de señales se dan tanto por decisión de la empresa operadora como de los proveedores de señales. El caso b) revisado, podría estar incentivado en buscar una disminución de costos, mientras que el caso a) no promueve que la empresa mejore su oferta comercial, limitando su decisión al reemplazo en cantidad. Asimismo, se observa que el reemplazo de canales, obligado por la normativa actual, no satisface al usuario tal como se resaltó en el caso b) de Movistar. Por otro lado, se observa la facilidad que ofrece la norma actual para el incremento de tarifa nominal, pues solo se requiere el aviso previo y registro de quince (15) días.



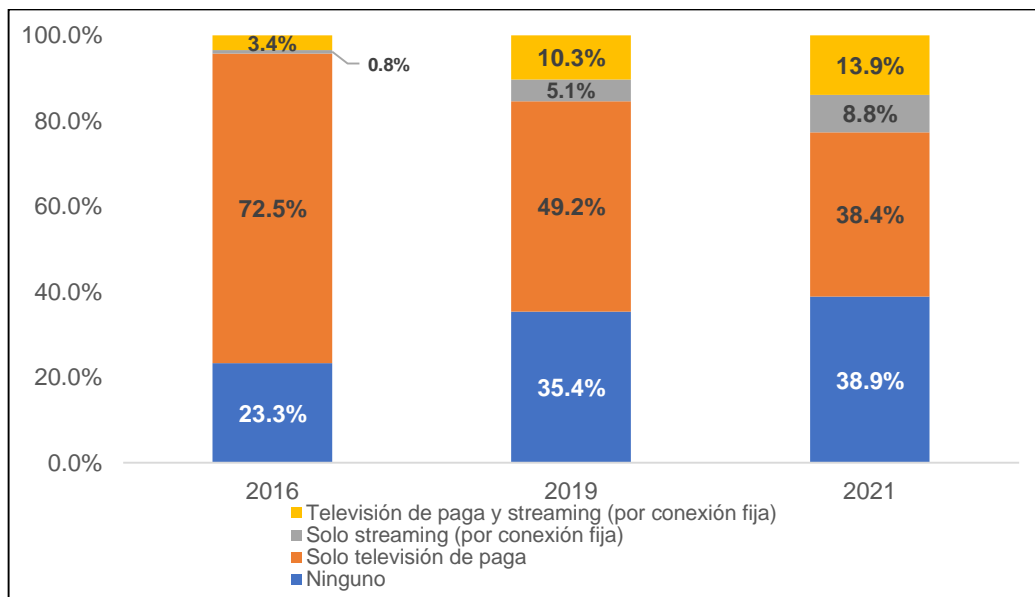
Anexo 2: Impactos adicionales en el mercado de Tv de Paga

Un aspecto relevante por analizar para el servicio de TV de paga es el relacionado al mercado de contenidos, en específico la evolución que vienen presentando las plataformas OTT (Over The Top) de contenidos.

En el informe N° 091-DPRC/2021 ⁽⁴⁰⁾ se determinó que las plataformas OTT de contenidos no son sustitutos del servicio de TV de paga; por el contrario, muchas de estas plataformas podían considerarse como complementarias. Si bien esta conclusión puede mantenerse, es importante evidenciar los cambios que pueden estar presentando estas plataformas a la fecha.

En el Gráfico N° 13 se puede observar que la TV de paga y OTT de contenidos han incrementado su consumo conjunto en 3.6 % del año 2019 al 2021. Por otro lado, sigue siendo mayor el consumo de “solo TV de paga” contra el de “solo OTT”: 38.4% versus 8.8%, respectivamente en el año 2021. No obstante, se puede afirmar que al 2021 al menos el 23% de usuarios cuenta con alguna plataforma de OTT de contenidos por el que paga una tarifa.

Gráfico N° 13: Evolución de convivencia de TV de Paga y Video Streaming



Fuente: ERESTEL 2021 Elaboración: Osiptel

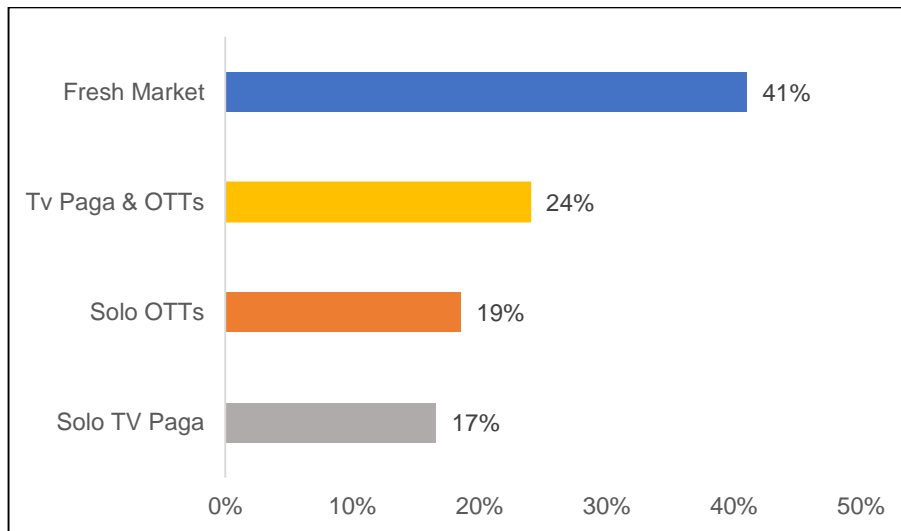
Si bien de la información anterior se puede entender que los usuarios considerarían a estos servicios como complementarios, los resultados a nivel regional de Latinoamérica podrían mostrar cómo evolucionaría la tendencia en los siguientes años. En el Gráfico N° 14 se puede observar que para Latinoamérica finalizado el año 2020 la cantidad de hogares que solo contratan OTTs es mayor a la cantidad de hogares que solo contratan

⁴⁰ El cual sustenta la determinación de proveedores importantes en el mercado N° 35: acceso mayorista al servicio de televisión de paga.



el servicio de TV de paga.

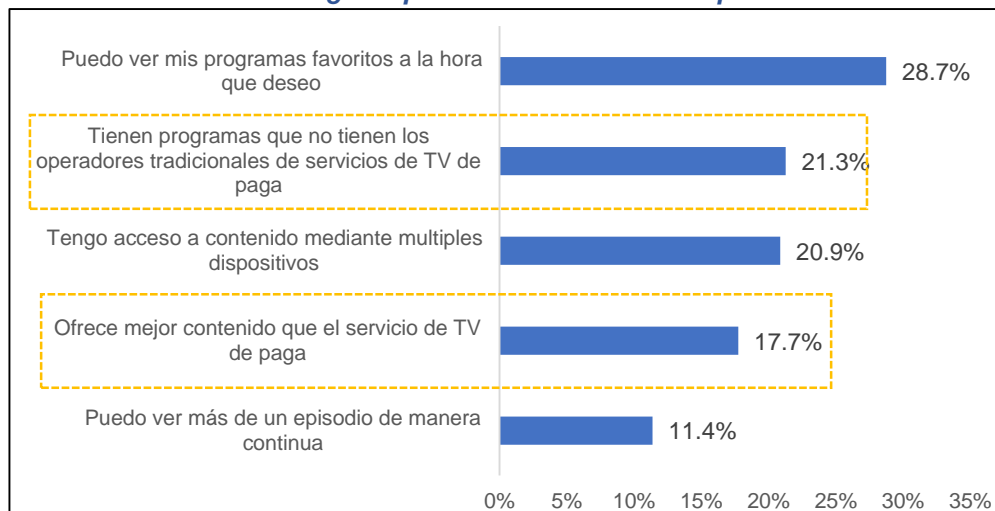
Gráfico N° 14: ¿Qué contratan los hogares? – IV Trimestre 2020 Latinoamérica



Fuente: Business Bureau. Elaboración: Osiptel

Algunas de las razones principales por la cual los usuarios peruanos están contratando una plataforma de OTT de contenido sería porque consideran que tienen un mejor contenido o tienen contenido que no tiene la TV de paga tradicional. Estas razones suman un 39 % tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 15: ¿Por qué usan este servicio especializado?

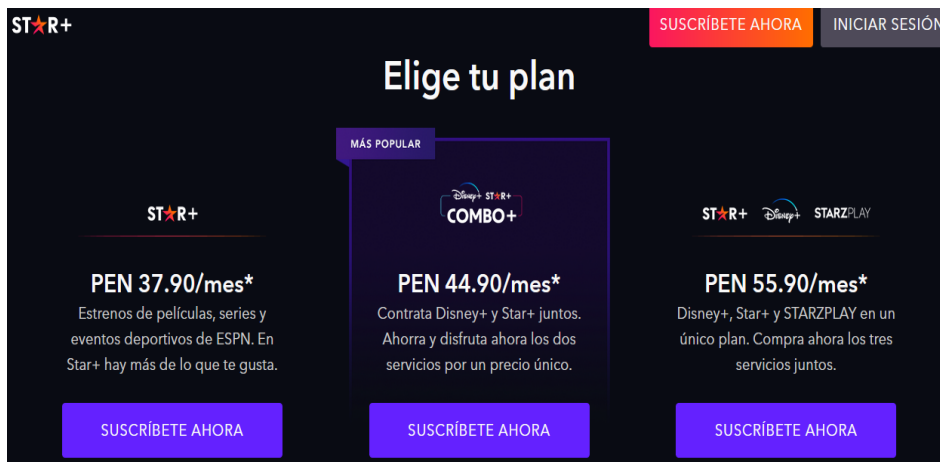


Fuente: ERESTEL 2021. Elaboración: Osiptel

La mayoría de plataformas OTTs funcionan como bibliotecas de contenidos especializadas en series o películas (Netflix, HBO Max, etc.) donde los suscriptores tienen facilidades de acceso desde dispositivos móviles, Tablets, Smart TV, etc. Sin embargo, posterior al informe N° 091-DPRC/2021, Walt Disney lanzó su plataforma Star+ donde transmite en vivo el contenido del canal ESPN, un canal especializado en



contenido de deporte internacional. En ese sentido, a diferencia del periodo de análisis del informe N° 091-DPRC/2021, a la fecha, los usuarios (que cuenten con un servicio de Internet) pueden contratar Star+ para acceder a contenido de alta valoración de deporte internacional sin necesidad de contratar un servicio de TV de paga.

Gráfico N° 16: Planes de Star+


STAR+ SUSCRÍBETE AHORA INICIAR SESIÓN

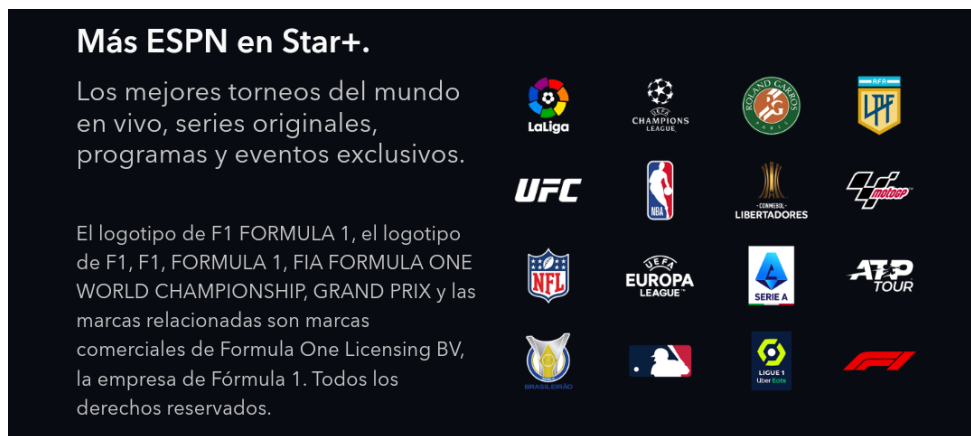
Elige tu plan

MÁS POPULAR

Plan	Precio	Descripción
STAR+	PEN 37.90/mes*	Estrenos de películas, series y eventos deportivos de ESPN. En Star+ hay más de lo que te gusta.
COMBO+	PEN 44.90/mes*	Contrata Disney+ y Star+ juntos. Ahorra y disfruta ahora los dos servicios por un precio único.
STAR+ con STARPLAY	PEN 55.90/mes*	Disney+, Star+ y STARPLAY en un único plan. Compra ahora los tres servicios juntos.

SUSCRÍBETE AHORA SUSCRÍBETE AHORA SUSCRÍBETE AHORA

Fuente: <https://www.starplus.com/es-pe>

Gráfico N° 17: Contenido Deportivo de Star+


Más ESPN en Star+.

Los mejores torneos del mundo en vivo, series originales, programas y eventos exclusivos.

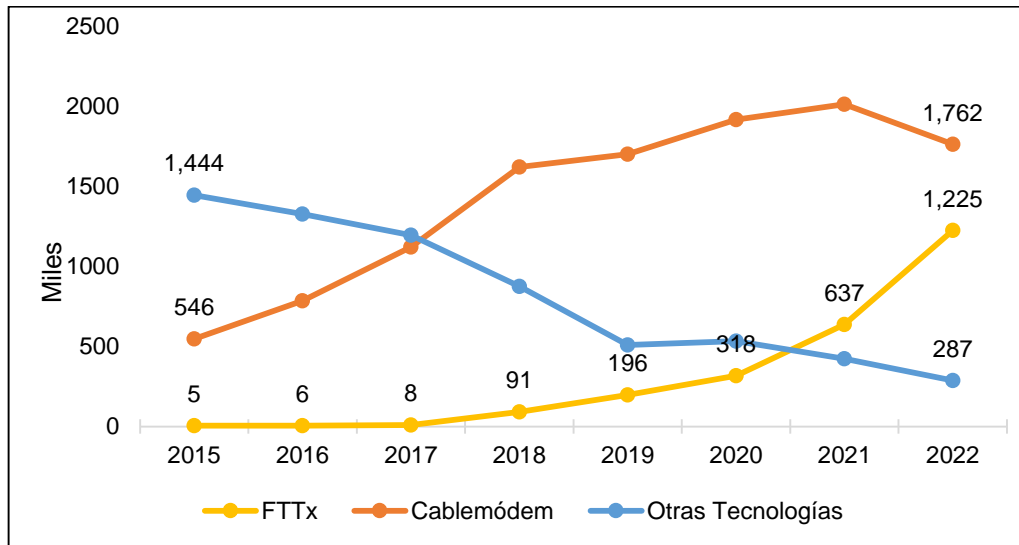
El logotipo de F1 FORMULA 1, el logotipo de F1, F1, FORMULA 1, FIA FORMULA ONE WORLD CHAMPIONSHIP, GRAND PRIX y las marcas relacionadas son marcas comerciales de Formula One Licensing BV, la empresa de Fórmula 1. Todos los derechos reservados.

Fuente: <https://www.starplus.com/es-pe>

Un aspecto que puede impulsar la expansión de las OTT de contenidos es la mejora en el servicio de Internet fijo. La tecnología de Fibra óptica (FTHH) cuenta con mejores velocidades de navegación simétricas y estables, a comparación de las otras tecnologías. Como se detalló previamente, empresas que bridan el servicio con esta tecnología como WIN y Optical han mejorado su participación de mercado, logrando posicionarse en tercer lugar. En ese sentido, en los siguientes años, la evolución de las conexiones con esta tecnología puede ir en conjunto con la de las OTTs. El gráfico 18 muestra la evolución de las conexiones de Internet fijo de acuerdo al tipo de tecnología y se aprecia el constante crecimiento de la fibra óptica, que llega a posicionarse como la segunda tecnología con mayor número de conexiones y alcanzó, al cierre de 2022, más de 1 millón de conexiones.



Gráfico N° 18: Evolución de conexiones de Internet fijo por tipo de tecnología (miles)



Fuente: Empresas Operadoras

Elaboración: Osiptel

Vista la relación que puede existir entre mejoras del servicio de Internet fijo y la contratación de servicios OTT, desde julio de 2022, WI-NET TELECOM S.A.C. (WIN) realizó acuerdos con DirecTV para comercializar planes de su servicio de Internet fijo de Fibra Óptica en conjunto con DirecTV GO (la plataforma OTT de DirecTV). El producto es comercializado como “La mejor dupla del entretenimiento”, dando a entender que DirecTV GO puede ser un sustituto del servicio de TV de Paga.

Gráfico N° 19: Publicidad de planes de WIN con DirecTV GO



Fuente: <https://win.pe/>

La plataforma OTT DirecTV GO cuenta con gran parte de los contenidos que la empresa operadora transmite en su servicio regular de TV de Paga (ver Gráfico N° 20), donde destaca el canal de “DirecTV Sports” que transmite contenido enfocado en deporte internacional como la Copa Mundial de la FIFA Catar 2022. Es importante precisar que se puede acceder a la plataforma de DirecTV GO de forma independiente, pues no es necesario ser cliente de DirecTV, a diferencia de plataformas de otros operadores de TV de paga como Movistar con su plataforma Movistar TV App, donde



es requisito ⁽⁴¹⁾ tener el servicio de TV de paga de la empresa (en monoproducto o en paquete) para disfrutar de la retransmisión de los canales.

Gráfico N° 20: Parrilla del Plan Full de DirecTV GO



Fuente: <https://www.directvgo.com>

Gráfico N° 21: Planes DirecTV GO



Fuente: <https://www.directvgo.com>

Tanto los acuerdos que pueda haber en el futuro entre plataformas de OTT de contenido con empresas de Internet fijo, como la expansión de la fibra óptica, podrían influenciar en la evolución que tendrán estas plataformas en unos años.

No obstante, a la fecha es muy temprano para decir que los usuarios cambiarían el servicio de TV de paga por una OTT de contenido. En el siguiente cuadro se aprecia la disposición que tienen actualmente los abonados de este servicio a dejarlo y pasarse

⁴¹ Para los clientes que cuenten con un servicio de Movistar que sea diferente o no incluya TV de paga, existe el denominado "Movistar TV App Lite", no obstante, a diferencia del "Movistar TV App Full" (para los clientes que cuentan con TV de paga) presenta menos características, pero para acceder a cualquier se requiere se cliente de algún servicio de Movistar. Condiciones: <https://www.movistar.com.pe/movistar-tv-app/registro/terminos-y-condiciones>



a una plataforma de OTT. Los resultados muestran al menos un 14% sí reemplazaría su operador de TV de paga por una OTT de contenidos. Por el contrario, una mayoría de hasta 74.6% no estaría dispuesto a dejar su servicio de TV de paga actual.

Cuadro N° 10: ¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de televisión de paga por un servicio especializado de contenidos por Internet tipo Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, HBO Go, etc.?

Respuesta	%
Es probable que no	40.6%
Muy probablemente no	34.0%
Ni es probable que sí, ni es probable que no	11.4%
Es probable que sí	8.5%
Muy probablemente que sí	5.5%

Fuente: ERESTEL 2021 Elaboración: Osiptel

En síntesis, se puede afirmar que actualmente las OTT de contenidos no son sustitutos del servicio de TV de paga. No obstante, es importante el monitoreo regular del mercado de TV de paga, pues la evolución que pueda darse tanto en el mercado de Internet Fijo, como las decisiones que puedan tomar los proveedores de contenidos, podrían cambiar el escenario actual.



Anexo 3: Evaluación Costo - Beneficio**a) Estimación del beneficio generado**

La estimación del nivel de beneficio derivado de la modificación normativa se realiza bajo un escenario conservador. Así, de la totalidad de la población de abonados que podrían verse beneficiados por los cambios normativos, solo se considera como unidad de análisis al subconjunto de consumidores que declararon explícitamente estar interesados en variables como los niveles de precios y/o niveles de atributos brindados en los planes tarifarios de cada uno de los servicios que contrata: *televisión de paga, telefonía móvil, Internet fijo y telefonía fija* (en adelante, *servicio "i"*) ⁽⁴²⁾. Este subconjunto es condicionado, a su vez, por aquellos abonados que realizaron propiamente algún tipo de esfuerzo en el proceso de búsqueda de información sobre los planes tarifarios del *servicio "i"* en otras empresas operadoras ⁽⁴³⁾.

De esta manera, a fin de determinar el subconjunto de usuarios a incluir en el análisis del beneficio para cada *servicio "i"*, se consideran las siguientes tres preguntas establecidas en la ERESTEL 2021:

Pregunta 1:

¿Cuáles fueron las principales razones por las que eligió a esta empresa operadora de "servicio i"?

(marque solo 2 razones en orden de importancia)

- 1 *La mayoría contrataba con esta empresa*
- 2 *Por recomendación de familiares o amigos*
- 3 **Por su precio o tarifa baja**
- 4 **Ofrecía más características o atributos por sus planes comerciales contratados**
- 5 *Por sus promociones, ofertas o beneficios especiales*
- 6 *Oferta de equipo que permite el acceso al servicio*
- 7 *Por su cobertura*
- 8 *Por su tecnología moderna para brindar el servicio*
- 9 *Por la calidad en la señal del servicio*
- 10 *Por su servicio de atención al cliente*
- 11 *Por su reputación o marca*
- 12 *Era la única opción*

Pregunta 2:

¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que usted considere cambiarse de empresa operadora de "servicio i"?

(respuesta múltiple)

- 1 **Bajar sus precios mensuales o las tarifas por renta mensual del servicio**
- 2 *Bajar sus precios por la instalación del servicio*
- 3 **Incrementar las características o en los planes comerciales que ofrecen**
- 4 *Ofrecer descuentos en el equipo que permite el acceso al servicio*
- 5 *Dar mayores beneficios especiales*

⁴² Ver más adelante las preguntas 1 y 2.

⁴³ Este grupo de abonados valoran la información para tomar decisiones en un contexto de asimetría de información. Ver más adelante pregunta 3.



- 6 Mejorar su reputación o marca
- 7 Mejorar su cobertura
- 8 Mejorar la tecnología con la que ofrecen el servicio
- 9 Mejorar la calidad de la señal del servicio
- 10 Mejorar su servicio de atención al cliente
- 11 Facilitarme los trámites o averiguaciones
- 12 Hacer más simple o entendible sus planes comerciales
- 13 Aumentar su publicidad
- 14 Otro, ¿Cuál? _____

Pregunta 3:

¿Cuáles fueron o serían los principales medios para informarse sobre los planes comerciales de otras empresas operadoras de "servicio i"?

(respuesta múltiple)

- 1 Amigos, familiares o conocidos
- 2 Comerciales de televisión
- 3 Anuncios en la radio
- 4 Anuncios en periódicos o revistas
- 5 Página web de la empresa operadora**
- 6 Publicidad en YouTube, páginas web o blogs en Internet
- 7 Redes sociales de la empresa operadora
- 8 Llamar o acudir a las oficinas de la empresa operadora**
- 9 Boletines o folletos en físico distribuidos por la empresa operadora
- 10 Instituciones públicas o estatales**
- 11 La otra empresa me contactó
- 12 Otro, ¿Cuál? _____

Las preguntas mencionadas son extraídas para cada *servicio "i"* de su respectiva sección, donde en cada pregunta se seleccionaron aquellos abonados que respondieron al menos una de las opciones señaladas en negrita (sin importar el orden en que fueron elegidas).

Luego, una vez circunscrito o restringido el campo de consumidores sobre los que se aplica el análisis de impacto, se plantean los modelos binarios de regresión logística y regresión logística asimétrica o sesgada para cada *servicio "i"*.

$$P(y^i = 1 | \vec{x}) = \Lambda(\beta_0 + \beta_1 x_1^i + \dots + \beta_k x_k^i)$$

siendo: $z = \beta_0 + \beta_1 x_1^i + \dots + \beta_k x_k^i$

→ **Función Logística:**

$$\Lambda(z) = \frac{\exp(z)}{1 + \exp(z)}$$

→ **Función Logística Sesgada:**

$$\Lambda'(z) = 1 - \frac{1}{\{1 + \exp(z)\}^\alpha}$$

Donde Λ y Λ' es la función logística ordinaria y la función logística sesgada,



respectivamente. Y_i es la variable endógena e interpreta el nivel de satisfacción general que perciben los abonados con la calidad de la señal del *servicio "i"*. Para esto último, se seleccionó la siguiente pregunta de la ERESTEL 2021:

Pregunta 4:

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy insatisfecho" y 7 significa "muy satisfecho", ¿Cómo califica usted su satisfacción general con la calidad de la señal del "servicio i" de su actual empresa operadora?

En cuanto a esta pregunta se generaron *pseudo-variables* endógenas que incluyen distintos niveles de satisfacción con la calidad de la señal del servicio, iniciando con aquellos abonados que declararon "muy satisfecho" (nivel 7) y, posteriormente, acumulando de manera progresiva aquellos usuarios que consideran un nivel inmediatamente menor de satisfacción ⁽⁴⁴⁾. Estas *pseudo-variables* fueron creadas hasta generar una variable que contenga a los abonados que declararon tener una satisfacción de 4, 5, 6 o 7.

En relación con la variable de interés o variable de política (*VP*) que permita cuantificar la intensidad con la que un abonado busca información asociada a los planes tarifarios del "servicio i", se consideró la pregunta de la ERESTEL 2021 que menciona lo siguiente:

Pregunta 5:

Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa "muy baja" y 7 significa "muy alta". ¿Cómo calificaría la frecuencia con la que busca o averigua sobre planes comerciales de otras empresas operadoras de telefonía móvil?

Al igual que con la variable endógena, se genera *pseudo-variables* a partir de *VP* que engloban distintos niveles de frecuencia de búsqueda de planes comerciales, empezando con "muy alta" (nivel 7) y, acumulando gradualmente aquellos usuarios que consideran niveles inmediatamente menores hasta generar una *pseudo-variable* que incluye a todos los usuarios que declararon haber realizado búsquedas con niveles 4, 5, 6 o 7.

La pregunta que surge naturalmente es cuál es el corte o agrupamiento que se debería especificar para las *pseudo variables* de *Y* y *VP*. Naturalmente, cada corte en cada variable no podría analizarse por separado porque en el presente marco de análisis las variables están interrelacionadas. Así, se recurrió a realizar regresiones logísticas y a partir de los resultados de significancia estadística elegir el agrupamiento más relevante. Más precisamente, se realizaron estimaciones con un modelo logit para cada una de las combinaciones de agrupamiento. Es decir, solo entre la respectiva *pseudo variable* *Y* versus la respectiva *pseudo variable* de *VP*, obteniendo como resultado que la regresión con el valor del estadístico *Z* (prueba de Wald) más alto, es aquella asociada a la variable endógena que indica mayor satisfacción del nivel de calidad de la señal (nivel

⁴⁴ Una variable endógena consideró únicamente el grupo de abonados que declararon nivel 7, la siguiente variable endógena contempló los niveles 6 y 7, y así sucesivamente.



7) conjuntamente con la variable de interés que considera mayor frecuencia de búsqueda (nivel 7).

En este punto es importante precisar la inherente parsimonia ganada con el agrupamiento de la variable dependiente y de política. Así, dado que la cantidad de observaciones por cada categoría de las variables originales no es simétrica, por lo que existen categorías donde hay más observaciones que otras. Esta situación se refuerza cuando la muestra de la ERESTEL 2021 se condiciona a solo a un grupo de abonados, lo que implicó que algunas de las categorías originales cuenten con una cantidad de observaciones menor, lo que a su vez dificultaría el proceso de estimación e inferencia en cada servicio.

Además, con el propósito de contar con una estimación que controle por otros efectos en los resultados, se empleó un conjunto de covariables. Entre estas variables de control (VC) se incluyeron la *edad, sexo, nivel educativo alcanzado por el jefe de hogar, nivel socioeconómico, ámbito geográfico, gasto mensual en el servicio (expresado en logaritmos), posesión de equipo móvil, empresa operadora a la que pertenece, antigüedad con el servicio, si el servicio es empaquetado o individual y la modalidad de plan contratado.*

Una vez conocida la variable endógena (Y), la variable de interés (VP) y las variables de control (VC) que son incluidas en la especificación del modelo, se estiman las regresiones utilizando el modelo logit (ordinario) ⁽⁴⁵⁾ y el modelo logit sesgado (skewed logit) ⁽⁴⁶⁾, manteniendo en la especificación final solo aquellas variables explicativas que son significativas a un 90% de confianza. Seguidamente, se realizaron pruebas como el ratio de verosimilitud para elegir entre el logit binario o el asimétrico. De este modo, se observa que los mejores resultados son obtenidos con el modelo logit tradicional, el mismo que calcula el efecto marginal de las ganancias de información sobre la satisfacción con la calidad de la señal, condicionado a los valores representativos de las covariables.

Naturalmente, el efecto obtenido está en términos de probabilidad por lo que, con el propósito de estimar el beneficio producto de la propuesta de modificación normativa a partir de los efectos marginales de las ganancias de información (EM), se utiliza un escalamiento proporcional teniendo como referente el gasto mensual declarado por los abonados (GM) y la participación de cada categoría de los abonados que formaron parte de la estimación (CA). Así, se estima la monetización del efecto informativo (MEI) ⁽⁴⁷⁾ que corresponde a la cuantía de dinero mensual que aportaría como beneficio la

⁴⁵ Para mayor detalle de este modelo, ver: Wooldridge, Jeffrey M., 1960-. (2012). "Introductory econometrics: a modern approach", 583–631. Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.

⁴⁶ Para mayor detalle de este modelo, ver: Nagler, J. (1994). "Scobit: An Alternative Estimator to Logit and Probit". *American Journal of Political Science*.

⁴⁷ La MEI se calcula mediante la siguiente ecuación:

$$MEI = GM \times \frac{EM}{CA}$$



propuesta normativa sobre un usuario representativo perteneciente al espacio de consumidores considerado.

Luego, se estima el valor mensual total del beneficio de efecto informativo (*BEI*) como el producto de la *MEI* y la población afectada bajo un escenario conservador ⁽⁴⁸⁾ (*PA*), siendo este el beneficio finalmente considerado. En tal sentido, el Cuadro N° 11 muestra los beneficios estimados por cada *servicio "i"* generados por la modificación de la normativa vigente.



⁴⁸ El valor del *BEI* se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Valor BEI (S/.)} = \text{MEI} \times \text{PA}$$



Cuadro N° 11: Resultados obtenidos de la estimación del beneficio de la modificación normativa

Servicio	Categoría	Efecto ganancias de información	Participación de categoría en población	Gasto mensual declarado por cada categoría (Percentil 10)	Monetización del efecto Informativo (Percentil 10)	Población afectada (conservador)	Valor total anual (S/) (Percentil 10)
Telefonía móvil	0	0,351	0,818	10,0	4,3	4 098 984	421 791 596
	1		0,182	10,0	19,3	911 538	
Internet fijo	0	0,339	0,857	50,0	19,8	1 193 416	567 436 871
	1		0,143	50,0	118,4	199 773	
TV de Paga	0	0,480	0,829	30,0	17,4	824 427	401 006 627
	1		0,170	40,0	112,8	169 238	
Telefonía fija	0	0,567	0,889	45,0	28,7	408 851	422 359 601
	1		0,111	90,0	461,5	50 851	

Nota: Estimaciones preliminares.

Fuente: Osiptel – Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2021. Elaboración: Osiptel



b) Estimación de los costos

Los costos asociados a los cambios normativos provendrían principalmente del servicio de telefonía móvil. En efecto, las empresas operadoras móviles podrían dejar de percibir parte de sus ingresos provenientes de incrementos tarifarios, toda vez que la propuesta normativa menciona que –en el caso de abonados que hayan celebrado contratos adicionales para la adquisición o financiamiento del equipo terminal–, la reducción de atributos y/o aumentos de valor nominal de las tarifas establecidas se aplican luego de culminado el plazo establecido en el contrato adicional.

Así, con el objeto de continuar con un análisis costo-beneficio altamente conservador, en la estimación de costos generados se considera un escenario pesimista. A saber, se analizó el grupo de abonados que habrían comprado el equipo celular a una empresa operadora (A) y el grupo de abonados que indicaron que su terminal móvil se encontraba en pago a cuotas (B). Para obtener esta información, se utilizó nuevamente la ERESTEL 2021 a través de las siguientes dos preguntas formuladas:

Pregunta 6:

¿El equipo celular que usa con su línea de telefonía móvil más utilizada lo compró a través de alguna empresa operadora de telefonía móvil?

- 1 **Sí**
- 2 **No (-> pregunta 7b)**
- 3 **No sé / No recuerda (-> pregunta 7b)**

Pregunta 7:

¿Su actual plan tarifario en su línea de telefonía móvil más utilizada incluye...

		Sí	No	No sé
a	minutos ilimitados para llamar a teléfonos del mismo operador?	1	2	3
b	minutos ilimitados para llamar a teléfonos de otros operadores?	1	2	3
c	mensajes de texto (SMS) ilimitados?	1	2	3
d	pago en cuotas (en partes) por equipo celular?	1	2	3
e	minutos y datos en el extranjero?	1	2	3
f	usar apps (Whatsapp, Facebook, Twitter, Waze, Youtube, etc) sin consumir el saldo?	1	2	3
g	Datos (megas) para navegar por Internet desde el celular?	1	2	3

Considerando estas dos últimas preguntas, se obtiene el grupo de abonados (M) que declararon adquirir su equipo celular con su actual empresa móvil y que, a su vez, dicha compra haya sido contratada en pago de cuotas mensuales⁽⁴⁹⁾. De ello, se estima que el valor de M asciende a 2 407 412 abonados.

En tal sentido, el costo derivado del cambio normativo vendría dado por el producto de

⁴⁹ En tal sentido, $M = A \cap B$.



la dimensión del grupo estimado de abonados (M), el tiempo de permanencia de plazo forzoso (T) y una variación promedio o representativa de los precios que las empresas no podrían realizar durante el periodo de atadura. Para estimar este último componente se utilizó como *proxy*, las mayores variaciones positivas observadas en el ARPU durante el periodo 2012-2021 ⁽⁵⁰⁾. Por lo tanto, el costo derivado de los cambios normativos se expresa mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Costo} = M \times T \times \Delta \text{ARPU}$$

Respecto al tiempo de permanencia, se tienen en cuenta escenarios simulados con periodos de permanencia de 12 y 18 meses ⁽⁵¹⁾. En este marco, el ejercicio de estimación de costos bajo los distintos criterios adoptados se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 12: Costo de implementación de la modificación normativa

Escenarios:	Costo de Norma (EN S/)	M	T	Var. ARPU
1	32,933,396	2,407,412	12	1.14
2	49,400,094	2,407,412	18	1.14
3	57,200,109	2,407,412	12	1.98
4	85,800,164	2,407,412	18	1.98

Nota: Estimaciones preliminares.

Fuente: Osiptel – Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2021. Elaboración: Osiptel

c) Análisis costo-beneficio

A partir de las estimaciones realizadas, en esta subsección se muestra el cálculo del beneficio neto que traería consigo la implementación de los cambios de la normativa vigente. A saber, el Cuadro N° 13 muestra el valor del beneficio de efecto informativo generado en cada *servicio "i"* para los abonados, así como también el costo que conlleva o incurre la propuesta normativa para las empresas operadoras del servicio móvil.

En efecto, el análisis costo-beneficio permite capturar la incidencia neta de los efectos de los cambios normativos propuestos sobre el bienestar de la sociedad. En detalle:

$$\text{Costo: Beneficio (S/)} = \left(\underbrace{\left(GM \times \frac{EM}{CA} \times PA \right)}_{\text{Beneficio}} - \underbrace{(M \times T \times \Delta \text{ARPU})}_{\text{Costo}} \right)$$

⁵⁰ Como se podrá notar, se consideraron años donde incluso la intensidad competitiva del mercado móvil era menor a la actual. Ello en consistencia con considerar un escenario de costos pesimista. Por otro lado, es conveniente precisar que, las tarifas implícitas en el servicio de telefonía móvil (tanto en datos como en voz) han venido reduciéndose a lo largo del tiempo, producto de la intensidad competitiva observada en el servicio. No obstante, se emplea el ARPU como unidad de medida de variación de precios a fin de simular el escenario más pesimista en términos representativos.

⁵¹ En la práctica lo común es que la compra de equipos sea una cuota única durante un plazo de 12 meses, por lo que resulta poco frecuente la adquisición de equipos con periodos de 18 meses. No obstante, se considera este último plazo, pues el objetivo es evaluar el escenario más pesimista (o más costoso) de la modificación normativa.



Una vez más, cabe señalar que los cálculos se han realizado bajo un escenario conservador ⁽⁵²⁾ ya que, por el lado del beneficio se considera la cantidad mínima de la población beneficiada y únicamente el percentil 10 de la distribución del gasto declarado por los abonados en cada categoría; por la parte de los costos, se considera el escenario pesimista con un incremento tarifario (mayor gasto por usuario), reflejado por la mayor variación del ARPU en los últimos años y el mayor tiempo posible de cuotas (18 meses).

Cuadro N° 13: Estimaciones del costo-beneficio generado por la modificación normativa

Servicio analizado	Beneficios	Costos	Beneficio Neto
<i>Telefonía móvil</i>	421 846 404	85 800 164	336 046 240
<i>Internet Fijo</i>	567 417 924	-	567 417 924
<i>Televisión de Paga</i>	400 979 364	-	400 979 364
<i>Telefonía fija</i>	422 328 744	-	422 328 744
Todos los servicios	1 812 572 436	85 800 164	1 726 772 272

Nota: Estimaciones preliminares. Los cálculos se realizaron a cero decimales.

Fuente: Osiptel – Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2021. Elaboración: Osiptel

Finalmente, según los resultados mostrados en el Cuadro N° 13, se observa que la presente propuesta de modificación normativa es sustancialmente beneficiosa para la sociedad, al generarse un impacto positivo sobre el bienestar de la sociedad de más de S/ 1 720 millones anuales.



⁵² Además, en el cálculo de los beneficios solo se está considerando los beneficios de información y no los que pueda obtener la empresa al tener la facultad de reducir atributos en sus planes ofertados.



Anexo de Normas Especiales
TARIFAS DE INTERNET FIJO POR SUSCRIPCIÓN QUE SERÁN OBJETO DE INCREMENTO TARIFARIO Y/O REDUCCIÓN DE ATRIBUTOS

N°	Código SIRT de la tarifa	Fecha de entrada en vigencia del incremento tarifario y/o reducción de atributos	Nombre de la tarifa	Tecnología	Alcance de la tarifa 1/	Renta mensual (En S/ incluido IGV)			Atributo 1: Señalar el nombre del atributo			Atributo 2: Señalar el nombre del atributo 2/			Número de conexiones con incremento tarifario y/o reducción de atributos por cada plan 3/
						Antes	Después	Diferencial	Antes	Después	Diferencial	Antes	Después	Diferencial	
1															
2															
3															
4															
...															
n															

Nota: Cada fila corresponde a cada uno de los planes cuya renta mensual se incrementará o cuyos atributos se reducirán. El antes y el después está en función a la entrada en vigencia del incremento tarifario y/o reducción de atributos. Diferencial = valor señalado en “después” – valor señalado en “Antes”.

1/ “Residencial” o “Comercial y/o Empresarial”.

2/ Señalar el nombre del atributo que se está modificando en caso corresponda (“Velocidad de Transmisión”, “Cantidad de Tope de Datos”). “De ser el caso, incluir las columnas que resulten necesarias para el caso de otros atributos adicionales que pudieran haber sido objeto de modificación.

3/ Número de conexiones de Internet Fijo en servicio al cierre del mes previo de la fecha de registro de la modificación, a las cuales les resultaría aplicable el referido incremento tarifario y/o reducción de atributos por cada código SIRT de la tarifa que será objeto de modificación.

