

Comentarios al Proyecto Normativo:

“Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”

Resolución de Consejo Directivo N° 059-2020-CD/OSIPTEL
(publicada en el diario oficial El Peruano el 15 de mayo de 2020)

COMENTARIOS REMITIDOS DENTRO DEL PLAZO (hasta el 30 de mayo de 2020)

- Gilat To Home Perú S.A. (en adelante, Gilat)
 - i. Carta GL-137-2020, recibida el 29 de mayo de 2020
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC)
 - i. Oficio N° 4212-2020-MTC/26, recibida el 29 de mayo de 2020.

COMENTARIOS REMITIDOS FUERA DEL PLAZO (posterior al 30 de mayo de 2020)

- Juana Liliana Valdivia Media:
 - i. Carta S/N, recibida el 1 de junio de 2020.
- Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica del Perú)
 - i. Carta TDP-1486-AG-GER-20, recibida el 1 de junio de 2020.
 - ii. Carta TDP-2056- AG-GER-20, recibida el 22 de julio de 2020.
- América Móvil SA.C. (en adelante, América Móvil):
 - i. Carta DMR/CE/N ° 1097/20, recibida el 2 de junio de 2020.



Comentarios generales al proyecto “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”

**Tema comentado:
Sobre la asimetría del Proyecto**

	América Móvil	<ul style="list-style-type: none"> En caso se extiendan las reglas propuestas por el regulador a otras empresas, esto derivará en un aumento significativo de los costos para la prestación del servicio, pero además privilegiarán al operador dominante, que posee mayores recursos humanos, infraestructuras e instalaciones para poder llevar a cabo la mayor parte de las medidas propuestas.
    	Telefónica del Perú	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto genera asimetría en los derechos de los abonados, por una parte se tendrá consumidores con mayores derechos (abonados de Telefónica) y por otra parte, consumidores con menores derechos (abonados del resto de empresas). La Defensoría del Pueblo ha señalado en comunicaciones anteriores, sobre reglas para incrementos tarifarios, que la regulación debe ser aplicable a todas las empresas operadoras que participaban el mercado. Existen numerosos antecedentes que establecen que no es adecuado -ni legal- establecer regulaciones asimétricas para cada empresa operadora, como por ejemplo el Laudo Arbitral respecto del procedimiento de revisión del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en la red del servicio fijo local iniciado por el OSIPTEL del año 2008, donde se concluye que se deben aplicar iguales términos y condiciones a todas las empresas operadoras. La regulación asimétrica que se nos pretende imponer no sólo vulnera los contratos de Concesión de Telefónica; sino el propio Laudo arbitral recaído en el Caso No. 1430-062-2008-CCL. La empresa solicita que toda regla que se imponga al servicio de internet, se aplicable por igual a todo operador.
 	Posición del OSIPTEL	<ul style="list-style-type: none"> En el informe se sustenta que Telefónica del Perú es un operador dominante, con una escala no replicable por sus competidores, alta capacidad financiera, con la mayor cobertura y cuota de mercado muy superior a la del resto de sus competidores, por encima del 70% (2015 a marzo de 2020). Asimismo, se ha identificado que se trata de un operador que emplea barrera estratégicas (contenidos exclusivos y empaquetamiento) y que ha obtenido significativas ventajas por ser el incumbente en el mercado de telefonía fija y por haber ingresado al mercado de TV



Paga durante su etapa inicial. Asimismo, luego de realizar una evaluación en el año 2012, se determinó que era Proveedor Importante en el mercado mayorista de acceso de Internet fijo y dicha condición se ha ratificado en dos revisiones posteriores. Todas estas ventajas sobre otros operadores han tenido como consecuencia que pueda incrementar sus precios de manera sostenida sin que pierda significativamente cuota de mercado.

- La imposición de medidas asimétricas responde a la capacidad de actuar de forma independiente de Telefónica del Perú respecto de sus potenciales competidores.
- Por otro lado, el establecimiento de medidas asimétricas resulta concordante con lo dispuesto en:
 - i) Los artículos 76 y 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, que disponen que el OSIPTEL tiene competencia para regular el comportamiento de las empresas operadoras, así como mantener y promover una competencia efectiva y justa entre los prestadores de servicios portadores, finales, de difusión y de valor añadido.
 - ii) El artículo 4 de los Lineamientos de Política del Sector Telecomunicaciones, aprobados por Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, que establece que en aquellos mercados donde no exista competencia efectiva en la prestación de determinados servicios, el OSIPTEL puede establecer la regulación de los mismos a través de la fijación de tarifas o **de otros instrumentos regulatorios**, determinando el alcance de dicha regulación, así como el mecanismo específico a ser implementado, de acuerdo con las características, la problemática de cada mercado y las necesidades de desarrollo de la industria.
 - iii) El artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y sus modificatorias la función normativa comprende la facultad de dictar normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios.
 - iv) El artículo 33 del Reglamento General del OSIPTEL establece que mediante resoluciones tarifarias, el OSIPTEL puede, entre otros, establecer sistemas de tarifas que incluyan un conjunto de reglas y disposiciones



	<p>tarifarias a que se sujetarán las empresas operadoras para la aplicación de tarifas, planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones</p> <ul style="list-style-type: none"> De considerarlo pertinente, se podrá evaluar el hacer algunas de estas medidas simétricas para el resto de los operadores; no obstante, ello escapa los alcances del presente procedimiento Por lo anterior, corresponde desestimar el comentario remitido.
--	---

Tema comentado:
El regulador interviene la libertad de la empresa

Comentarios Recibidos	América Móvil	<ul style="list-style-type: none"> El Proyecto impone una serie de medidas regulatorias que intervienen drásticamente en la libertad de empresa, por ejemplo, determinando la forma en que debe conducirse uno de los procesos internos más delicados (la migración del servicio). El regulador debe evaluar apropiadamente la razonabilidad de cada una de las medidas propuestas, a fin de evitar la imposición de barreras burocráticas que, como señalamos, únicamente incrementarán los costos del servicio, pero que además son poco factibles desde el punto de vista técnico.
-----------------------	---------------	---

Posición del OSIPTEL		<ul style="list-style-type: none"> Tal como se ha mencionado, el OSIPTEL se encuentra facultado a establecer normas de carácter particular con el objetivo de incrementar la competencia en este mercado de servicio de acceso a internet fijo, reduciendo los costos de transacción, asociados a la información y a la contratación del servicio. <p>Asimismo, el establecimiento de dichas medidas especiales para Telefónica del Perú, es razonable en la medida que dicha empresa tiene capacidad para actuar de forma independiente de sus competidores en función de su alta participación de mercado, mayor cobertura, acceso a infraestructura esencial, integración vertical en el mercado mayorista y minorista, barreras estratégicas entre otros factores. Asimismo, son necesarias toda vez que se ha evidenciado que los abonados de dicha empresa no cuentan con planes alternativos de otros operadores ante eventuales cambios en la política comercial de la misma.</p> <p>Siendo así, se considera proporcional con los fines perseguidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> La norma no restringe la libertad comercial. Al respecto, tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional en reiterad
-----------------------------	--	---



jurisprudencia¹ “(...) el contenido esencial de las denominadas libertades económicas que integran el régimen económico de la actual Constitución (libertad contractual, libertad de empresa, libre iniciativa privada, libre competencia, entre otras), cuya real dimensión, en tanto límites al poder estatal, **no puede ser entendida sino bajo los principios rectores de un determinado tipo de Estado y el modelo económico al cual se adhiere.** En el caso peruano, esto implica que las controversias que surjan en torno a estas libertades **deban encontrar soluciones sobre la base de una interpretación constitucional sustentada en los alcances del Estado social y democrático de derecho** (artículo 43° de la Constitución) **y la economía social de mercado** (artículo 58° de la Constitución)” [subrayado y negrita agregado].

Es ese sentido, la libertad de empresa deben de ser ejercida acorde al orden público y el bien común. Por ello, es importante resaltar que en el presente caso se busca promover la competencia y de establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios, lo cual también tiene un ámbito de protección constitucional²

- La norma establece pautas y plazos aplicables a efectos de salvaguardar el bienestar de los consumidores y su derecho a poder elegir un plan de acuerdo con sus necesidades y de contar con alternativas. No obstante, Telefónica del Perú mantiene la libertad de desarrollar los procesos de migración según su estrategia comercial, considerando los plazos establecidos y la información necesaria a brindar.

Lo anterior no implica que la empresa se encuentre imposibilitada de establecer canales adicionales mediante los cuales pueda

¹ Fundamento 3 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 01963-2006-AA/TC, Fundamento 12 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 01405-2010-PA/TC y Fundamento 5 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 3479-2011-PA/TC.

² Constitución Política del Perú

“Libre competencia

Artículo 61.- El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios.

La prensa, la radio, la televisión y los demás medios de expresión y comunicación social; y, en general, las empresas, los bienes y servicios relacionados con la libertad de expresión y de comunicación, no pueden ser objeto de exclusividad, monopolio ni acaparamiento, directa ni indirectamente, por parte del Estado ni de particulares.”

“Protección al consumidor

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



realizar el proceso de migración (sin asistencia comercial o con asistencia comercial).

No obstante, como se muestra en el informe técnico que sustenta el presente proyecto normativo, las características de este mercado y el comportamiento que Telefónica del Perú ha mantenido en el tiempo, evidencia la existencia de poder de mercado en general y de barreras a la salida en particular. Asimismo, se ha sustentado que los abonados presentan dificultades para migrar o dar de baja un plan contratado, mientras que otros no cuentan con los incentivos para realizarlo al considerar estos trámites muy tediosos. Todo lo expuesto amerita una intervención por parte del regulador.

- Por lo anterior, corresponde desestimar el comentario remitido.



Tema comentado:
La masificación del servicio de Internet depende de otros factores no evaluados

Comentarios recibidos

América Móvil

- La mejora tecnológica y por ende, la prestación eficiente y masiva del servicio de internet fijo depende, entre otros factores, de:
 - (i) la reducción de barreras de entrada y aprobación de incentivos tributarios para la adquisición de determinados equipos e insumos para las infraestructuras;
 - (ii) la coordinación apropiada con entidades sectoriales y gobiernos regionales/locales que permita superar los graves problemas que actualmente existen para la instalación de infraestructura en zonas urbanas.
- Nada de lo mencionado se aborda en el Proyecto, por lo cual solicitamos al regulador realizar una nueva evaluación detallada y cooperativa de nuevas medidas regulatorias que efectivamente amplíen la competencia en el mercado de acceso a Internet fijo.

Posición del OSIPTEL

- Sobre lo comentado, la Normativa establece medidas de corto y mediano plazo siendo estas últimas medidas las enfocadas en desarrollar políticas para reducir barreras de entrada asociadas a factores externos al mercado de telecomunicaciones (complejidad para el despliegue de infraestructura, barreras legales para desplegar cobertura, análisis de los mercados mayoristas de transporte de datos entre otros). Dada su mayor complejidad y/o necesidad de realizar coordinaciones intersectoriales, se ha planteado evaluar estas medidas en el mediano plazo.
- Por lo anterior, corresponde desestimar el comentario remitido.



**Tema comentado:
Evaluar el impacto de la regulación a través de un análisis Costo - Beneficio**

Comentarios recibidos	MTC	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendamos evaluar el impacto sobre precios y producción que tendría la regulación propuesta. • Si bien el Informe asigna una valoración a cada alternativa sobre la base de los tres criterios señalados, es importante incorporar al análisis una cuantificación del impacto económico de las alternativas regulatorias planteadas, en particular, de los costos de implementación para la empresa operadora en el actual contexto de Emergencia Sanitaria, a fin de no desacelerar la expansión y/o inversión que se traduce en una mayor conectividad de los usuarios. • Sugerimos evaluar las acciones regulatorias contenidas en el Proyecto Normativo, a fin de no generar efectos adversos, producto del incremento de los costos del incumbente.
------------------------------	------------	---

Posición del OSIPTEL	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre lo comentado, las medidas propuestas en el corto plazo pretenden reducir los costos de cambio de los usuarios, con lo cual se dinamizaría el mercado. Si bien existen costos de implementación, el reducir las barreras de salida y facilitar los procesos de migración se favorecerá a los usuarios, especialmente en un contexto como el actual en que las necesidades de acceder a un servicio de internet fijo de calidad se han incrementado. De esta forma, estos podrían mantenerse en rentas similares o, en el mejor de los casos, incrementar la velocidad de internet y reducir su renta mensual. • Por otro lado, el OSIPTEL estimó el beneficio de la implementación de la Norma, considerando parámetros sociales publicados por el Ministerio de Economía y Finanzas y la información remitida por Telefónica del Perú como parte del procedimiento de Contabilidad Separada, reflejando un valor positivo de 9.7 millones de soles en un horizonte de cinco (5) años asociado a los ahorros de tiempo y beneficios recibidos de una migración o baja por parte de los consumidores.
-----------------------------	--

**Tema comentado:
Sobre la cobertura**

Comentarios recibidos	MTC	<ul style="list-style-type: none"> • En cuanto al análisis de cobertura del servicio de internet fijo alámbrico, es importante contar con información que refleje la oferta de dicho servicio a nivel de Centros Poblados localidades. En ese sentido, sugerimos precisar qué es lo que se entiende y cómo es que están midiendo la cobertura de internet fijo alámbrico.
------------------------------	------------	--



		<ul style="list-style-type: none"> • Al respecto, consideramos importante incorporar el análisis de la evolución de las brechas a través del tiempo; así como, otros tipos de brechas de acceso a internet fijo. • Evaluar la cobertura del resto de empresas a fin de verificar la aplicación de medidas focalizadas en las zonas con menos oferta, como alternativa a incrementar los costos del incumbente.
<p>Posición del OSIPTEL</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Sobre lo comentado, el análisis de cobertura para otras empresas operadoras que ofrecen el servicio de Internet fijo y empresas de TV Paga reflejó que todas estas empresas cuentan con una cobertura limitada. En el caso particular de Optical Tehcnologies, la empresa con mayor cobertura de todas las evaluadas (5 departamentos), esta comercializa el servicio principalmente a nivel comercial motivo por el cual, no sería un competidor efectivo que pueda disciplinar la conducta de Telefónica del Perú. <p>Por otro lado, las nuevas empresas que vienen comercializando el servicio (Win y Ultra, entre otras), tienen cobertura limitada a unos cuantos centros poblados y/o distritos de un departamento, motivo por el cual, tampoco ejercen verdadera presión competitiva sobre Telefónica del Perú.</p> <p>Luego, los potenciales competidores de Telefónica del Perú en el mercado de Internet fijo, tienen cobertura limitada y/o son operadores de nicho, con lo cual no ejercen verdadera presión competitiva sobre esta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asimismo y como se ha indicado en el informe, existen medidas a mediano plazo que ameritan una mayor evaluación. Una de ellas se encuentra orientada a solucionar el problema de falta de cobertura por parte de los competidores de Telefónica del Perú, a través de mecanismos de compartición de infraestructura. • Por lo expuesto, se recogió el comentario remitido y se incorporó un análisis de la cobertura de otras empresas competidoras.



Comentarios específicos a los artículos del proyecto “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”

Artículo 1 Objeto y Alcance

	América Móvil	<ul style="list-style-type: none"> El servicio de Internet fijo se encuentra en libre competencia y existen diversas empresas operadoras de telecomunicaciones que lo ofrecen.
	Telefónica del Perú	<p><u>El mercado de Internet fijo se desempeña en un contexto de intensa competencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> El mercado de Internet fijo se desempeña en un contexto de intensa competencia lo cual se refleja a través de los siguientes indicadores de desempeño: <ul style="list-style-type: none"> Crecimiento sostenido de conexiones del servicio y mejora de sus atributos en el tiempo. Crecimiento sostenido de la participación de mercado de los competidores de Telefónica y, por ende, pérdida sostenida de la participación de su participación mercado. Ingreso de nuevos operadores para prestar el servicio a partir de tecnologías actuales y nuevas tecnologías, éstas últimas con crecimiento relevante. Niveles de precios que vienen reduciéndose y por debajo del promedio de la región. Variedad de alternativas sustitutas para los usuarios que demandan el servicio de acceso a Internet (Internet fijo alámbrico, Internet fijo inalámbrico e Internet móvil). Las barreras a la entrada (legales, estructurales y/o estratégicas) son casi nulas o inexistentes. Un mercado con ausencia de competencia efectiva contaría con niveles de precio altos y con tendencia de crecimiento de los mismos, siendo estos efectos causados por la misma condición de mercado que permite la existencia de empresas que extraigan todo el excedente del consumidor, a través de precios monopólicos por encima de niveles competitivos. Sin embargo ello no sucede en el mercado de Internet fijo en el Perú, por el contrario, el servicio de Internet fijo cuenta con una de las tarifas mensuales más bajas de la región y su nivel de precios viene reduciéndose.





- Los usuarios del servicio de Internet fijo de Telefónica si son sensibles a las decisiones comerciales sobre incrementos tarifarios, siendo que dichos incrementos han incrementado las bajas del servicio, lo que permite inferir que, en tanto existe una demanda permanente y creciente por servicios de acceso a Internet, dichos usuarios han migrado hacia las otras alternativas de acceso sustitutas existentes en el mercado.

Existen alternativas de sustitución

- El servicio de Internet móvil puede ser considerado como un sustituto adecuado del servicio de Internet fijo.
- El servicio de Internet fijo inalámbrico en un sustituto adecuado del servicio de Internet fijo alámbrico.

No existe inercia del consumidor en el mercado de Internet fijo

- No existe “inercia del consumidor” en el mercado de Internet fijo, sino por el contrario los usuarios que se mantienen con su operador es porque son leales al mismo y se encuentran satisfechos con el servicio que se les presta (fidelización). Esto no puede ser interpretado como una situación donde no hay oportunidades de mejora, las cuales como en cualquier mercado dinámico y competitivo existen, pero serán solucionadas por el mismo mercado.

Sobre la definición de inversiones

- La definición de “inversiones” utilizada en el Informe GPRC dista de ser correcta, en tanto la misma se ha definido como la diferencia entre los saldos netos de las clases de activas del año 2019 respecto a los del 2018.
- Las inversiones, a partir de una definición correcta, hacen referencia a las altas de los activos o clases de activos. Dicha información de inversiones por clase de activos no se genera en la información actual de Contabilidad Separada, razón por la cual a partir de la Resolución CS se ha incluido un nuevo Informe Regulatorio sobre inversiones por clase de activo, denominado “Informe N° 3: Reporte de adiciones, bajas y traspasos por Clase de Activo”, en los Reportes Regulatorios correspondientes a periodo contable 2020, los cuales se entregarán el 31 de julio de 2021.



	<ul style="list-style-type: none"> La información señalada en el Anexo III del Informe GPRC no puede ser tomada como inversiones. <p><u>Sobre nueva propuesta de obligaciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Telefónica del Perú presenta una propuesta de obligaciones, la cual a través de una metodología de Costo-Efectividad estima un menor costo que la propuesta establecida por el OSIPTEL. En tal sentido, la empresa señala que de seguir con el proceso la alternativa propuesta sería la más beneficiosa para la sociedad.
--	--

<p>Posición del OSIPTEL</p>	<p><u>Sobre el mercado de Internet fijo se desempeña en un contexto de intensa competencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> A nivel de conexiones, Telefónica del Perú mantuvo una cuota de mercado promedio para el periodo 2015 a marzo de 2020 equivalente a 74.9%. Asimismo, a marzo de 2020, la cuota de Telefónica del Perú representó aproximadamente, 3 veces la cuota de América Móvil y 11.9 veces la cuota Entel; ello refleja la distancia entre esta empresa y sus más cercanos competidores. A nivel de ingresos minoristas, Telefónica del Perú mantuvo una cuota de mercado promedio para el período 2015 a marzo de 2020 equivalente a 73.9%. Asimismo, a marzo de 2020, la cuota de Telefónica del Perú representó aproximadamente, 3.4 veces la cuota de América Móvil y 11.3 veces la cuota Entel; ello refleja la distancia entre esta empresa y sus más cercanos competidores. El nivel de concentración (HHI) en conexiones e ingresos se ha reducido pero aún refleja un nivel de alta concentración (5408 y 5296, respectivamente) a marzo de 2020. La cobertura de Telefónica del Perú no es replicable por ninguna otra empresa operadora. En particular, la provisión del servicio mediante despliegue físico de infraestructura es lento y presenta altas barreras (asociadas al cumplimiento de requisitos legales con las municipalidades y la imposibilidad de desplegar cableado vía aérea dado el impacto en el ornato de la ciudad), mientras que la provisión del servicio mediante el despliegue inalámbrico se ha limitado únicamente a unas cuantas ciudades (Entel, principal empresa que provee el servicio de Internet fijo inalámbrico, cuenta con cobertura únicamente en 5 ciudades). Los nuevos operadores que brindan el servicio de Internet fijo se han enfocado en ciertos nichos de mercados (por ejemplo, zona con alta densidad poblacional), y se concentran en determinados centros poblados y/o distritos de un departamento. Por otro lado,
------------------------------------	---



las empresas con cobertura nacional, a través de la modalidad satelital cuentan con tarifas muy por encima del mercado no siendo comparables a las ofrecidas por Telefónica del Perú.

- En relación a la cuota de acceso al servicio, Telefónica del Perú y América Móvil, principal competidora, han mostrado un comportamiento similar respecto a la evolución de la cuota por instalación, la cual se ha venido incrementando desde 2018 hasta alcanzar el nivel de S/. 90 en ambas empresas a junio de 2020. La respuesta comercial ante un incremento en la cuota de instalación por parte del principal competidor ha sido incrementar su cuota hasta el mismo nivel que Telefónica del Perú, lo cual refleja que la intensidad competitiva en este mercado es muy limitada.
- Respecto de la tarifa mensual, Telefónica del Perú ha incrementado de forma sostenida la tarifa de acceso de su plan más económico (Entry Level), a la par que ha incrementado la velocidad de descarga ofrecida en este plan.
- Al primer semestre de 2020, se ha podido observar que Telefónica del Perú modificó su oferta comercial reduciendo las prestaciones de su plan de Internet fijo intermedio. Al respecto, al primer trimestre de 2020, un abonado podía adquirir por S/. 95.90 el servicio de Internet fijo a una velocidad de 60 Mbps, mientras que al tercer trimestre de 2020, un abonado podía adquirir el servicio de Internet fijo a una velocidad de 50 Mbps a S/. 100. Es decir, el consumidor que contrató el servicio al tercer trimestre de 2020 pagó más (+S/. 4.10) que un consumidor que contrató el servicio en un plan similar al primer trimestre del año y recibió una menor velocidad (-10 Mbps), siendo este plan el recomendado por la empresa según la información publicada en su página web.
- Telefónica del Perú ha incrementado las tarifas mensuales de su servicio de Internet fijo y sus servicios empaquetados repetidas veces desde 2018, y sus conexiones en servicio han mantenido una tendencia creciente a pesar de los incrementos.
- Existe una inercia en el consumidor dado que estos se mantienen largos períodos como usuarios de una misma empresa, a pesar de los eventuales problemas que enfrentan en la provisión del servicio. Telefónica del Perú es la empresa con indicadores de satisfacción del usuario más bajos según una encuesta desarrollado por el OSIPTEL.





- El 64.5% de las conexiones de Internet fijo se contratan conjuntamente con TV Paga, a marzo de 2020, siendo este último mercado donde Telefónica del Perú cuenta con algunos contenidos exclusivos (Canal N, RPP TV, La Liga 1 Movistar entre otros).

Existen alternativas de sustitución

- En relación a la sustitución del servicio prestado por Telefónica del Perú por el servicio de Internet fijo inalámbrico, este último presenta ciertas características que lo diferencian respecto del primero:
 - La velocidad de navegación máxima, a marzo de 2020, es 20 Mbps siendo esta velocidad inferior a la mayoría de planes comercializados por Telefónica del Perú.
 - La cobertura de estos servicios se encuentra limitada únicamente a cinco ciudades, motivo por el cual no puede ejercer presión competitiva sobre Telefónica del Perú a nivel nacional.
 - La mayoría de personas que contratan el servicio de Internet fijo lo realizan conjuntamente con la TV Paga, motivo por el cual el servicio de Entel no puede sustituir la oferta de Telefónica del Perú para estos abonados.
- En relación a la sustitución del servicio prestado por Telefónica del Perú por el servicio de Internet móvil, este último posee ciertas limitaciones que lo diferencian respecto del primero:
 - La velocidad de navegación máxima, a marzo, es 10 Mbps siendo esta velocidad inferior a la velocidad ofrecida en toda la oferta comercializada por Telefónica del Perú.
 - La provisión del servicio en los hogares (el servicio de Internet fijo se usa principalmente en los hogares) se encuentra sujeta a interrupciones y/o cortes producto de las interferencias que puede ocasionar las estructuras propias de una vivienda limitando el acceso a conectividad mediante este servicio.
 - En los planes que ofrecen el servicio de Internet ilimitado, existe reducción en la velocidad de navegación una vez alcanzado un umbral de navegación. En particular, América Móvil, Entel y Telefónica del Perú ofrecen por, aproximadamente, S/. 65 € servicio de Internet ilimitado pero con 13 GB de navegación a alta velocidad luego de los cuales la velocidad se reduce.



- En un contexto de alta demanda por conectividad para desarrollar servicio (teletrabajo, telemedicina, teleeducación entre otros) y/o entretenimiento (ver películas y/o series online) no resulta razonable considerar que el servicio de Internet móvil pueda sustituir al servicio de Internet fijo. Aún más si se considera que muchos hogares utilizan la conexión fija para acceder a sus equipos móviles mediante la conexión wifi algo que no sucede con la conexión móvil dado que se agotan los GB otorgados.

No existe inercia del consumidor en el mercado de Internet fijo

- Los consumidores se mantienen largos períodos como usuarios de las empresas de telecomunicaciones a pesar de la mala calidad en la provisión del servicio, siendo Telefónica del Perú la empresa con indicadores de satisfacción del usuario más bajos según una encuesta desarrollada por el OSIPTEL (la satisfacción general con el servicio de internet fijo es bastante baja, con 42% de usuarios satisfechos o muy satisfechos. Este porcentaje es mayor en América Móvil con 59% y menor en Telefónica del Perú con solo 37%).
- En relación a la percepción del servicio que recibió por el valor pagado, el 27% indica recibir un servicio mejor o mucho mejor que el esperado (23% en Telefónica y 42% en América Móvil).

Sobre la definición de inversiones

- La variación del saldo de activos fijos netos fue considerada como una proxy para determinar las inversiones en las líneas de negocio de TV de Paga e Internet Fijo, como se precisó en la sección 3.2.3 del Informe N° 00048-GPRC/2020, para la cual se utilizó la información preliminar correspondiente a los Reportes Regulatorios de Telefónica del Perú del año 2019, que fue remitida por dicha empresa mediante carta TDP-0934-AER-20, recibida el 25 de marzo de 2020.
- En consecuencia, el cálculo de inversiones desarrollado en el Informe N° 00048-GPRC/2020 se trató de una aproximación en base a información preliminar disponible a la fecha de elaboración del referido informe; y en tal sentido, dicho cálculo puede ser actualizado con información auditada de los Reportes Regulatorios de Telefónica del Perú correspondientes al año 2019 en el que se considere no solo los saldos netos de las clases de activos sino también el importe de su depreciación en dicho año.





	<ul style="list-style-type: none"> Precisamente, si se utilizan como insumos los saldos netos de clases de activos fijos correspondiente a los años 2018 y 2019, así como el monto de su depreciación y amortización correspondiente al año 2019³, se puede obtener la inversión de la siguiente manera⁴: $\begin{aligned} \text{Inversión}_t &= \text{Saldo activos fijos neto}_t \\ &\quad - \text{Saldo activos fijos neto}_{t-1} \\ &\quad + \text{Depreciación y Amortización}_t \end{aligned}$ Al respecto, empleando la fórmula señalada, no se observa un valor positivo en las inversiones para Internet Fijo. Asimismo, a nivel de clase de activo asignado a este servicio, no se logra identificar en cuál de estos se evidenciaría las adiciones por el monto de S/ 413.9 millones a los que hace referencia Telefónica. Finalmente, respecto a la inclusión del Informe Regulatorio N° 3 “Reporte de adiciones, bajas y traspasos por clase de activo” a ser efectivo a partir del año 2021, en efecto el mismo permitirá al OSIPTEL identificar las inversiones a nivel de clases de activo y líneas de negocio; no obstante, ello no limita que en base a la información disponible se pueda determinar las inversiones de Telefónica del Perú en base a la metodología señalada en el párrafo anterior Por lo anterior, corresponde desestimar el comentario remitido.
--	---

Artículo 3.- Aplicativo informático o sección específica que contiene información personalizada de abonado

Comentarios Recibidos	América Móvil	<ul style="list-style-type: none"> No se encuentra sustentada en la Exposición de Motivos ni en el informe N° 00048-GPRC/2020. No existe justificación para extender el uso de un aplicativo informático al servicio de Internet fijo. No existen precedentes en la región respecto a la utilización de aplicativos informáticos para los fines del Proyecto. No hay evidencia de éxito. La no existencia de justificación implica que no se cumpliría con los principios de actuación basada en costo - beneficio, de transparencia y de análisis de decisiones funcionales, previstos en el Reglamento General de OSIPTEL.
-----------------------	---------------	---

³ A diferencia del cálculo realizado en el Informe N° 00048-GPRC/2020, en el presente cálculo se emplea información de los Reportes Regulatorios Auditados de Contabilidad Separada correspondientes al año 2019, remitidos por Telefónica del Perú mediante carta TDP-2107-AR-GER-20, recibida el 29 de julio del 2020.
⁴ Cálculo de inversiones, en base al supuesto de que no se hubiera realizado la venta de activos fijos en el año 2019, de acuerdo al CFA Institute. Ver “Shwesernotes 2015, CFA Level II Book 3: Equity (2014), pág. 145”.





Telefónica del Perú

- Respecto de la solicitud de migración, la información que se debe facilitar al cliente no debe ser toda la oferta de migración sino únicamente aquellos planes a los que el cliente puede migrar. Cabe señalar que el estado del cliente podría variar, lo cual impediría la ejecución de la solicitud de migración.
- Respecto de la solicitud de altas y/o bajas, se debe permitir la interacción con un asesor durante el proceso de baja.
- Solicitamos retirar la referencia a la barra de progreso dado que existen otras opciones alternativas a la incorporación de la citada barra.
- No es posible garantizar que un aplicativo sea totalmente compatible con el universo de equipos o navegadores existentes, a modo de ejemplo se puede señalar que existen navegadores que se encuentran en desuso y no cuenta con un adecuado estándar de calidad en el servicio, por lo que no se puede asegurar una compatibilidad total en dichos navegadores.
- En el caso de PCs se requiere establecer algún criterio objetivo dado que no es posible considerar una compatibilidad total tampoco.
- En el Informe 048-GPRC/2020, que sustenta la propuesta normativa materia de comentarios, se indica que las implementaciones que aseguren la propuesta normativa deben realizarse en los aplicativos digitales que la empresa tenga desarrollados, no incluyendo en su análisis la necesidad de crear nuevos aplicativos o nuevas páginas web. Pese a lo señalado de manera previa, en caso se decida mantener la obligación de que el cliente realice transacciones a través de la página web, creemos necesario recoger una redacción suficientemente flexible que permita a las empresas elegir el modelo a emplear, y no forzar ninguna implementación determinada.

Persona Natural
(Juana Liliana Valdivia Media)

- La información de solicitudes y reclamos que se hacen por teléfono o por la página web deben sincronizar y mostrarse en la aplicación (o cuenta) personal del usuario que hizo la solicitud.
- En su caso, la persona natural señala que solicitó una migración de plan a Telefónica del Perú y unos agentes decían que el plazo máximo para que venga el técnico a hacer la instalación era de días calendario, luego otros agentes dijeron 7 días hábiles, luego otros dijeron 15 días calendario, luego otros dijeron 15 días hábiles. Luego de un plazo de casi tres semanas no se realizó la



		<p>migración y se quedó sin Internet dado que el plan que tenía lo dieron de baja sin haberle informado que lo harían.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agentes de Telefónica del Perú le informaron que para la migración se debía de realizar la baja del servicio.
		<ul style="list-style-type: none"> • La digitalización de los procesos de migración, baja y/o suspensión tiene como objetivo reducir a las barreras de salida y/o costos de transacción que enfrentan los consumidores. Lo anterior permite empoderar a los consumidores y fomentar un mercado más dinámico y competitivo. • La implementación de opciones digitales que permitan iniciar la migración sin intervención de los teleoperadores y/u otros funcionarios de la empresa (sin asistencia comercial) mejora la elección de los consumidores, dado que estos pueden ser inducidos, por ejemplo, a contratar un plan con atributos mayores a los requeridos, lo cual puede involucrar una mayor renta mensual. • No obstante lo anterior, la asistencia comercial tiene un efecto positivo al reducir la asimetría de información existente y puede orientar una mejora en la toma de decisiones, motivo por el cual no se puede rechazar en su totalidad. La obligación establecida en el presente artículo no limita que Telefónica del Perú pueda implementar una opción de migración a través de la cual pueda brindar asistencia comercial para la migración (migración con asistencia comercial), siempre que la opción de auto gestión también se encuentre disponible. • En base a lo anterior, será el consumidor el que elija la opción que prefiera para su proceso de migración en caso Telefónica del Perú implemente más de una opción de migración. • En relación al proceso de baja y/o suspensión, en el informe se ha mostrado evidencia de que los consumidores constantemente ven limitada su capacidad de elección debido a que las empresas, a través de teleoperadores, limitan la salida o suspensión del plan de los abonados ya que esto involucra una reducción en los ingresos del operador (no contestan las llamadas, se corta la comunicación teniendo que reiniciar todo el proceso, incumplimiento en las fechas de migración entre otros asociados a la interacción con la empresa saliente). Lo anterior se refleja en los múltiples reclamos observados en redes sociales y en el Sistema de Registro de Atención al Usuario (ATUS), los cuales

Posición del OSIPTEL



datan de años anteriores y no sería consecuencia de la pandemia del COVID-19 sino que se habrían agudizado en este contexto.

- Esto se refleja también en la evidencia presentada por Telefónica del Perú que indica que ha logrado retener a más del 70% de abonados que se encontraban interesados en solicitar la baja del servicio. Al respecto, los operadores estarían estableciendo incentivos en su personal para retener a los abonados tales como bonos de retención u otros incentivos. Si bien se trata de un mecanismo válido, si el consumidor desea dejar su plan, no se le debe imponer ninguna barrera para realizarlo. Es en este sentido que se hace relevante la posibilidad de auto gestión. No obstante, al igual que en el trámite de migración, se puede brindar al abonado la opción de ser atendido por un asistente comercial, siempre que exista también la opción de auto gestión.
- En relación a la compatibilidad de los sistemas operativos, se acoge el comentario presentado por Telefónica del Perú y América Móvil. En tal sentido, se especifica que el aplicativo web y móvil deben ser compatibles con los sistemas operativos más utilizados. En la actualidad estos sistemas serían Android y iOS para el aplicativo móvil y Windows para el aplicativo web. No obstante, a futuro, otros sistemas operativos podrían ganar relevancia, por lo que el operador debe hacer compatibles sus aplicativos con dichos sistemas operativos.
- La obligación de poner a disposición del abonado un aplicativo web además de un aplicativo móvil responde a la necesidad de que el abonado no se vea obligado a utilizar un único canal digital para realizar trámites, ello en atención al tipo de acceso con el que pueden contar. Así, el aplicativo debe encontrarse disponible a través de distintos dispositivos además del teléfono móvil tales como las PC, laptop, tablets, entre otros. De ahí la necesidad de que este aplicativo pueda también ser accesible mediante la página web del operador.
- Por último, cabe precisar que, las funcionalidades o mecanismos implementados por la empresa en los aplicativos web y móvil, deberán permitir una ejecución idónea de los procesos de migración, baja o suspensión del plan tarifario; es decir, la empresa se encuentra prohibida de realizar cualquier práctica condicionamiento o exigencia que limite o dificulte el derecho de abonado de poder llevar a cabo los referidos procesos. En caso de que OSIPTEL identifique este tipo de prácticas, podrá ordenar



condiciones de mejora de conformidad con lo indicado en la quinta disposición complementaria final.

- Las disposiciones están siendo trasladadas al artículo 6 de la Norma.

Artículo 4.- Reglas adicionales para la migración de plan tarifario

- No se encuentra sustentada en la Exposición de Motivos ni en el informe N° 00048-GPRC/2020 para cada una de las medidas impuestas.
- No existe justificación para introducir una nueva regla para acceder a solicitudes de migración por la vía web (numeral i).
- El plazo para evaluar la procedencia de la migración establecido en la norma resulta ser insuficiente (numeral ii). Solicitamos que dicha medida sea eliminada y se establezca un plazo razonable en días.
- El plazo para ejecutar la migración (numeral iii) resulta materialmente imposible debido a que es posible que en las migraciones, es necesaria la realización de una visita técnica ya sea para efectuar mejoras a las instalaciones (v.g. cableado externo) o para cambiar el equipamiento (v.g. router) del cliente. Le manifestamos que el plazo antes indicado sólo podría ser cumplido si la migración sólo necesita un cambio a nivel de sistemas, no siendo posible en los demás casos.
- La migración puede generar rentas fraccionadas o prorrateadas lo cual es una situación que no suele ser entendida por los clientes y que tendría un importante impacto en la cantidad de atención telefónicas que se puedan realizar (con los impactos que ello ocasionaría a los indicadores de atención) e incluso, en la generación de reclamos que podrían terminar en apelaciones al TRASU.
- Acelerar el proceso de evaluación y la materialización de las migraciones tendrá un impacto en los costos de la provisión del servicio (numeral ii y iii).
- Respecto a la imposibilidad de negarse a la solicitud de migración (numeral v), se debe señalar que esta se encuentra sujeta a la cobertura o facilidades técnicas. No es posible brindar el servicio en un lugar que no ha sido reportado con cobertura o que contando con cobertura, los elementos de red se encuentran saturados y no es posible brindar a una persona más el servicio,

Comentarios
Recibidos

América
Móvil



		<p>motivo por el cual consideramos que esta disposición no debe ser aprobada, situación más grave aún si se llega a aprobar una disposición similar a todo el mercado y no sólo a la empresa Telefónica.</p>
	MTC	<ul style="list-style-type: none"> • No se evidencia un sustento para establecer un plazo máximo de diez (10) minutos para evaluar la procedencia o no de la solicitud de migración (numeral ii). En el sustento que se elabore sugerimos incluir un estudio del volumen de solicitudes, saturación de red, capacidad de respuesta, entre otros factores. • No se evidencia un sustento para establecer un plazo máximo de un (1) día hábil para hacer efectiva la migración o baja (numeral iii).
	Telefónica del Perú	<ul style="list-style-type: none"> • Los plazos para realizar la migración sean con actuación técnica o sin actuación técnica requieren mayores tiempos a los establecidos en la norma. • Al no ejecutarse las migraciones en el siguiente ciclo de facturación, se podrían generar confusión al cliente respecto a su facturación, relacionada a la devolución de renta fraccionaria, lo cual podría incentivar la presentación de reclamos asociados a dicha casuística. • En relación al plazo máximo de evaluación, solicitamos que no se establezca un plazo máximo de 10 minutos, porque siempre puede haber demoras en los aplicativos, mantenimientos de sistemas o de redes (Numeral ii). Se requiere realizar un análisis de procedencia de solicitud por riesgo crediticio, cambios tecnológicos, entre otros motivos establecidos regulados en la normativa vigente. Por ello, solicitamos un mayor plazo para declarar la procedencia de la migración (24 horas). • De igual forma, existen solicitudes de migraciones en las que se requiere actuación técnica pues deben ejecutarse mejoras tecnológicas, por lo que es necesario realizar un agendamiento de visita técnica con el abonado. Por ello, solicitamos un mayor plazo para realizar la ejecución (2 días hábiles salvo que requiera actuación técnica, que se propone hasta 7 días hábiles). • Una migración puede no proceder por sustentos técnicos, lo cual la norma no considera (Numeral v). • Sugerimos que no se incluya la totalidad de la parrilla comercial sino un mínimo de 4 planes tarifarios (2 up y 2 down en caso existiera en la parrilla) para no cargar de demasiada información al cliente





Persona Natural
(Juana Liliana Valdivia Media)

- Los teleoperadores de Call Center se contradicen entre ellos en relación a los plazos y en otro tipo de información que brindan por lo que la información debería de estar expuesta automáticamente y adherida a la solicitud que realicen los consumidores.
- Telefónica del Perú brinda información falsa dado que ofrece planes para migración y cuando uno contrata luego los técnicos señalan que no existen facilidades técnicas para la instalación. En mi caso, mi servicio era un trío con ADSL y me ofrecieron migrar a un trío HFC luego de contratar, me dieron de baja mi servicio y posteriormente, me informaron que no me pueden instalar el servicio dado que esa tecnología no está disponible por mi domicilio; sin embargo, la empresa mantuvo la factura del servicio del trío ofrecido a pesar de no estar brindando el servicio e incluso a pesar de habernos dejado sin acceso de Internet durante tres semanas. Lo lógico sería que en primer lugar no nos cobren por un servicio que no se nos ha brindado, segundo que nos compensen por el daño generado y tercero que se haga todo lo posible por habilitar la tecnología HFC a fin de cumplir lo que ofrecieron
- Asimismo, la persona natural señala que, al solicitar la migración de plan a Telefónica del Perú, unos agentes decían que el plazo máximo para que venga el técnico a hacer la instalación era de 7 días calendario, luego otros agentes dijeron 7 días hábiles, luego otros dijeron 15 días calendario, luego otros dijeron 15 días hábiles. Luego de un plazo de casi tres semanas no se realizó la migración y se quedó sin Internet dado que el plan que tenía lo dieron de baja sin haberle informado que lo harían.
- Agentes de Telefónica del Perú le informaron que para la migración se debía de realizar la baja del servicio.
- Agentes de Telefónica del Perú señalan que la información de instalación efectiva del servicio está agendada pero este procedimiento no se realiza en el plazo señalado.

Posición del OSIPTEL

- Los procesos de migración, como actualmente se desarrollan, limitan la capacidad de elección de los consumidores toda vez que dependen de la interacción de los abonados con los teleoperadores (o Call Center) de las empresas, lo cual ha generado múltiples reclamos y/o quejas por parte de los primeros a lo largo de los últimos años. Como ya se mencionó anteriormente, las llamadas se cortan “desafortunadamente”, son transferidas entre múltiples teleoperadores, entre otros comentarios señalados.





- Lo anterior genera una suerte de “cuello de botella” que dificulta la migración de los abonados, y puede llevar a que estos desistan de realizar el trámite y se mantengan en planes que no desean.
- Además, las empresas operadoras tienen incentivos a limitar la migración de los consumidores a planes de menores rentas mensuales, toda vez que eso implica una reducción de sus ingresos, por lo cual, no diseñan herramientas que faciliten acceder a esta opción. No obstante, convenientemente, sí incluyen en sus plataformas digitales opciones de migración para planes de mayor renta mensual.
- En virtud de lo anterior, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones por parte de los consumidores, se busca promover opciones que faciliten el proceso de migración sin necesidad de interactuar con los tele-operadores, lo cual no limita que la empresa pueda incorporar opciones adicionales en las cuales puede interactuar con los abonados, a fin de prestarles asistencia comercial sobre determinados planes comerciales.
- Por otro lado, la migración debe ser un proceso rápido que se realice en el menor tiempo posible sin estar sujeto a los ciclos de facturación de cada abonado. Así, se evita que se genere un nuevo ciclo de facturación con la misma renta mensual, porque el usuario olvidó solicitar el trámite el día anterior al inicio de dicho ciclo, asimismo, se evita que usuarios que desean migrar a planes con mejores atributos deban esperar a su siguiente ciclo de facturación para obtenerlos.
- En relación a los plazos, estos se hacen necesarios para evitar la desinformación que se pueda brindar en diferentes canales de atención de la empresa, como ha sido manifestado en los comentarios. Para evaluar la solicitud de procedencia de la migración, resulta razonable que este pueda tomar un plazo mayor a lo señalado en el Proyecto Normativo, motivo por el cual, se recoge el comentario de Telefónica del Perú a fin de incrementar el plazo a 24 horas, posterior a la presentación de la misma. Esto sin perjuicio de que el referido plazo pueda reducirse a futuro como resultado de la adecuación y automatización de los procesos. Cabe señalar que en el caso de que la empresa apruebe una solicitud de migración y, posteriormente, la rectifique denegándola, el OSIPTEL aplicará la sanción correspondiente debido a que, para este caso, la respuesta emitida inicialmente debe ser la que prevalezca para el abonado.





- En relación a los plazos para realizar la migración efectiva, se ha acogido parcialmente los comentarios realizados por Telefónica del Perú y América Móvil. En atención a ello, se ha diferenciado los plazos en caso se requiera o no de una visita técnica. Así, la empresa cuenta, como máximo, con un (1) día hábil para realizar la migración efectiva si el referido proceso no requiere visita técnica presencial; y, en caso de que sí lo requiera, hasta cinco (5) días hábiles. En ambos escenarios, el plazo se contabilizará desde el día siguiente de emitida la respuesta de aprobación. La visita técnica se justifica en la necesidad de cambio de cableado y/o de equipamiento. El no informar correctamente del plazo que corresponde a cada abonado será también motivo de sanción por parte del OSIPTEL.
- La norma sí considera la posibilidad de que no proceda la migración siempre que se trate de las mismas causales establecidas en el artículo 62 del TUO de las Condiciones de Uso o disposición que lo modifique o sustituya⁵. Cabe resaltar que dicho dispositivo prohíbe negar la migración bajo el sustento que no existan facilidades técnicas, salvo que la empresa operadora no cuente con cobertura en la zona.
- En relación a las opciones de migración a incluir en el aplicativo, el operador puede presentar las principales que considere convenientes; sin embargo, debe incluir una opción (por ejemplo, “otros”) que lleve al abonado a otros planes disponibles, de tal forma que pueda acceder a cualquier plan de la oferta comercial del operador. Así, por ejemplo, si un abonado ha contratado un trío, debe poder acceder a la opción de migrar a servicios monoproducción y/o a un dúo.
- Las disposiciones están siendo trasladadas al artículo 7 de la Norma.

Artículo 5.- Reglas adicionales para la aplicación de incrementos tarifarios

Comentarios recibidos	América Móvil	<ul style="list-style-type: none"> • No se encuentra sustentada en la Exposición de Motivos ni en el informe N° 00048-GPRC/2020.
------------------------------	---------------	---

⁵ **“Artículo 62.- Condicionamientos y prácticas que afectan la migración**
 (...) La empresa operadora podrá condicionar la migración únicamente cuando: (a) la tarifa incluida en el plan tarifario al que el abonado desea migrar, sea mayor y se incremente el riesgo de incumplir con el pago por parte del abonado, (b) el servicio se encuentre suspendido o cortado, por falta de pago o uso indebido del servicio conforme a lo previsto en la normativa vigente, (c) la empresa operadora haya otorgado facilidades de pago o refinanciamiento de la deuda al abonado y éste haya incumplido con el pago, y (d) la empresa operadora haya otorgado facilidades de financiamiento de equipo terminal y el abonado no haya cumplido con el pago de las penalidades correspondientes.
 (...)”





- Se busca incrementar los plazos para informar pero los plazos deberían de ser menores tal que permitan la materialización relativamente rápida de la oferta.
- Aumentar el plazo previo para la comunicación de los incrementos tarifarios distorsionará seriamente los estudios y análisis de mercado porque no permitirá realizar evaluaciones con el mismo detalle y previsión.
 - Respecto a la obligación de informar a los clientes con “todos los medios de comunicación que las empresas tengan o conozcan” resulta sumamente subjetivo ya que resulta difícil la materia probatoria. Solicitamos que la notificación sea realizada únicamente mediante canales digitales.
 - Respecto al tiempo para conservar la acreditación de la notificación por diez (10) años desde que se termina el vínculo contractual (numeral iii), le expresamos que no resulta razonable el plazo antes indicado y que no ha sido sustentado a lo largo de la norma. Dicha obligación generar nuevos costos de almacenamiento.
 - En relación al modelo de comunicación (numeral iv), consideramos que es necesario permitir que las empresas utilicen la estrategia de comunicación más adecuada y personalizada con sus clientes, de modo tal que sea más fácil que los clientes puedan entender la comunicación.
- Adicionalmente, la obligación de remisión de información al regulador, además de su aprobación de las comunicaciones a los clientes, supone en rigor una nueva carga regulatoria, incongruente con las políticas de simplificación administrativa y de reducción de barreras que actualmente guían a las entidades sometidas a la evaluación de la OCDE.
 - En relación a la información de las tres (3) tarifas más económicas con su descripción, (literal f el numera iv), esta obligación resultaría confusa para el cliente ya que no necesariamente podrían acceder a los mismos debido a facilidades técnicas, cobertura o incluso por capacidad crediticia. Proponemos que dicha información podría ser trasladada al cliente mediante un link el cual le derive a la página web donde el cliente podrá encontrar toda la información relevante respecto a la oferta comercial vigente a la cual puede migrar.



	MTC	<ul style="list-style-type: none"> El artículo 5 del Proyecto Normativo señala que el contenido de la comunicación a los usuarios sobre el incremento tarifario debe ser enviado previamente al OSIPTEL al menos quince (15) días calendario antes de la fecha en que la misma sea remitida a los abonados, siguiendo el modelo aprobado por la Gerencia General del OSIPTEL. Al respecto, es necesario precisar si el contenido de dicha comunicación debe ser aprobado por OSIPTEL o solo puesto en conocimiento, así como ponderar los impactos que la medida podría conllevar.
	Telefónica del Perú	<ul style="list-style-type: none"> Consideramos que las obligaciones establecidas en el presente artículo resultan excesivas, respecto de los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> Envío de comunicaciones a los abonados a través de cada uno de los medios de comunicación que se tengan. Custodia de la constancia de recepción de la comunicación y conocimiento de la información. Rebalanceo de las tarifas. Envío de los modelos de comunicación al OSIPTEL. Se propone algunas alternativas a cada punto: <ul style="list-style-type: none"> Consideramos que los medios que se deben priorizar e impulsar para el envío de comunicaciones son los medios digitales. Propuesta exige “todos los medios disponibles”, es necesario que se acote a 1 medio digital que OSIPTEL considere que es el idóneo. Solicitamos cambiar la obligación de acreditar que cliente tomó conocimiento de la comunicación, que es algo materialmente imposible de cumplir, a acreditar que se cumplió con enviar la comunicación del incremento tarifario. Los escenarios de rebalanceo de tarifas cuando no impliquen un cambio o incremento en la tarifa final del consumidor no deberían de estar afectados al Proyecto de norma. Proponemos que se deba de enviar los modelos de comunicación a OSIPTEL 30 días calendario previos a la ejecución del incremento tarifario junto con la información detallada de los accesos que se verán impactados con dicha modificación. Dado que la comunicación se basa en el formato aprobado por OSIPTEL, creemos innecesario remitir



		este modelo, en todo caso debería ser en la misma fecha en que se publica en el SIRT.
   <p data-bbox="203 1039 511 1071">Posición del OSIPTEL</p>    		<ul style="list-style-type: none"> • El informar anticipadamente al abonado tiene como finalidad que este cuente con el tiempo necesario para realizar las acciones vinculadas a su decisión de migrar, darse de baja o suspender el servicio. Asimismo, con el fin de que el abonado cuente con una herramienta que facilite el acceso a la información y comparación de planes tarifarios, el OSIPTEL ha desarrollado el aplicativo informático denominado COMPARATEL, cuyo vínculo deberá ser incluido en la comunicación remitida a los abonados. • Con relación a los medios a través de los cuales se informará al abonado, se atiende parcialmente el comentario realizado por Telefónica del Perú. Se establece la obligación de informar del incremento mediante el recibo (físico o virtual). Asimismo, se establece la obligación del envío de un mensaje de texto en caso se cuente con el número de teléfono móvil del abonado. • Con relación a la doble comunicación, esta brinda la oportunidad a los consumidores de optar por una decisión de cambio ante la cercanía del incremento tarifario toda vez que la primera comunicación pudo no ser atendida por el consumidor. Lo anterior permite reducir el número de reclamos que pueden generarse ante la disconformidad ante un incremento tarifario. • Sobre la constancia de recepción, si bien se acoge el comentario de Telefónica del Perú en el sentido que no resulta necesario conservarla por el plazo de diez (10) años. cabe precisar que dicho documento constituye el instrumento probatorio del cumplimiento de la obligación de brindar la información a los abonados, por lo que las empresas deben conservarlo. <p>En tal sentido, toda vez que el incumplimiento de la obligación de informar a los abonados configura una infracción grave, resulta necesario que la empresa operadora conserve dicha constancia durante el periodo en que el OSIPTEL, puede ejercer su función de supervisión, fiscalización y sanción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con relación a la remisión de información al OSIPTEL antes de que esta sea notificada a los usuarios, esta obligación es asimétrica y tiene como objetivo dimensionar el impacto de cambio tarifario para, según el caso, poder planificar y ejecutar estrategias de comunicación que permitan al abonado contar con información oportuna y necesaria para la toma de decisiones. Asimismo, se justifica en la cantidad de abonados que podría





ser potencialmente afectados por los incrementos tarifarios dado el poder de mercado que ostenta el operador. Se acoge parcialmente el comentario de Telefónica del Perú y se reduce a diez (10) días calendario antes de que el incremento sea comunicado a los abonados.

- Sobre la información de planes, esta deberá brindarse total o parcialmente (3 tarifas más económicas) dentro de los medios de comunicación utilizados por la empresa o mediante el correspondiente enlace web. Cabe señalar que en el caso de que la nueva renta mensual sea menor a la renta de los planes disponibles se le deberá informar al abonado que no existen planes de menor renta.
- En relación al comentario del MTC, la información remitida al OSIPTEL es informativa y no se encuentra sujeta a aprobación por parte del regulador.
- Las obligaciones o reglas adicionales solo serán aplicables cuando el incremento en el servicio de Internet fijo se refleje en un incremento de la renta mensual del plan monoproducto o del plan empaquetado que lo contenga, excluyendo así, las modificaciones que tengan como objeto el rebalanceo de los valores asociados a cada servicio y cuyo efecto, en neto, sea nulo sobre la renta, tal como ha sido detallado en las Normas Especiales.

Artículo 6.- Obligaciones adicionales de poner a disposición la información de tarifas

Comentarios recibidos	América Móvil	<ul style="list-style-type: none"> • El regulador no puede pretender controlar la forma en que la información sobre los planes de internet fijo es alojada en las páginas web de los operadores, siendo esta una potestad de cada empresa y un mecanismo de competencia en sí mismo. <p>Solicitamos que se elimine esta disposición de la norma definitiva.</p>
	Telefónica del Perú	<ul style="list-style-type: none"> • Por ello, solicitamos se evalúe la alternativa de incluir en la aplicación únicamente la información de las tarifas vigentes para migraciones que resultarían ser procedentes.
Posición del OSIPTEL		<ul style="list-style-type: none"> • La obligación tiene como objetivo garantizar la disponibilidad de información sobre tarifas comercializadas, independientemente del canal a través del cual se realice la consulta. En referencia al comentario de América Móvil, no se ha establecido un formato específico para la página web, sino solo que debe contar con



	<p>enlace de fácil acceso, esto con el fin de reducir los costos de búsqueda por parte de los interesados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Al respecto, se desestima el comentario remitido por América Móvil; asimismo, se acoge el comentario de Telefónica del Perú referido a que, en el aplicativo, solo se proporcione información de planes disponibles para migraciones según cada caso y no la totalidad de los mismos. Ello debido a que un canal en que el abonado es identificado facilita el poder brindar información más personalizada. El contenido del dispositivo se ha trasladado al artículo 2 de la norma.
--	--

Artículo 7.- Regla para la publicación de tarifas de los servicios empaquetados

<p>Comentarios recibidos</p>    	<p>América Móvil</p>	<ul style="list-style-type: none"> Respecto a la desagregación de los servicios que conforman el producto empaquetado así como su precio respectivo, le expresamos nuestro rechazo a dicha medida ya que podía generar confusión al cliente, en tanto que podrían pensar que podrían contratar los servicios que conforman la oferta empaquetada pero con los precios que conforman dicha tarifa, con lo cual no se le brindaría claridad al cliente.
	<p>Telefónica del Perú</p>	<ul style="list-style-type: none"> No existe evidencia relevante para determinar que los usuarios se encuentran tomando decisiones erróneas y poco eficientes debido a que no cuentan con la información desagregada de las tarifas o con el detalle de los descuentos realizados. Consideramos no debe establecerse como regla publicar las tarifas desagregadas en sus componentes y descuentos, pues no resultan ser información idónea y relevante, lo cual podría generar confusión a los abonados y dificultaría la selección de un paquete adecuado que pueda cubrir sus necesidades.
<p>Posición del OSIPTEL</p>   		<ul style="list-style-type: none"> El acceso a la información facilita la toma de decisiones de los consumidores y promueve una elección óptima por parte de los mismos. En países como Colombia se ha desarrollado este tipo de información sin que esto haya afectado negativamente a los consumidores. Asimismo, este tipo de desagregación facilita a los abonados que hayan contratado un servicio empaquetado el poder compararlo con servicios ofertados en monoproducto, por ejemplo en el caso de los operadores que comercializan sus servicios únicamente bajo esta modalidad. Por lo anterior, corresponde desestimar el comentario remitido.



- El contenido del dispositivo se ha trasladado al artículo 3 de la norma.

Artículo 8.- Plazo para la baja efectiva del servicio

América Móvil

- Los plazos establecidos no han sido formulados de acuerdo con un análisis de razonabilidad, estos son excesivamente cortos y no responden a la realidad del mercado de Internet fijo.
- El plazo de un (1) día para la ejecución de la baja, resulta insuficiente no sólo para realizar las labores necesarias para dicho fin sino también para contactar al cliente y hacerle alguna propuesta para que pueda reconsiderar su decisión, lo cual es un aspecto que beneficia a los clientes ya que pueden obtener mejores beneficios por decisión mantener su contrato con la empresa operadora.
- La medida propuesta podría promover el incremento de la morosidad en el sector debido a que el cliente podría solicitar la baja y no efectuar el pago de sus servicios adecuados, situación que se agrava más aún, si no se impone la obligación a los clientes de entregar los equipos terminales a la empresa, lo cual es un serio problema en la actualidad.
- De otro lado, el plazo de tres (3) días resulta insuficiente para poder realizar las labores necesarias para retirar el cableado asociado a la prestación del servicio, siendo oportuno señalar que muchas veces es el cliente el que no está disponible para realizar el retiro de dichos equipos.

Telefónica del Perú

- El plazo planteado es muy reducido considerando que existe un elevado porcentaje de cliente que tras la presentación de su solicitud se desisten de la misma (más del 70%).
- A efectos de brindar una atención adecuada al abonado se requerirá de un plazo mínimo 3 días hábiles para ejecutar la baja desde la presentación de la solicitud, toda vez que permitiría que la empresa operadora tenga la oportunidad de ofrecer nuevos beneficios y que el cliente pueda replantear su decisión de solicitar la baja de servicios. Por otro lado, en caso se generen cambios en el proceso de baja actual, se debe considerar que se requiere realizar modificaciones en nuestros sistemas lo que implicaría un tiempo de implementación aproximado de nueve meses.
- Planteamos que en el aplicativo se deje a salvo la posibilidad de que si el cliente desea pueda acceder a operador humano (opción del cliente), así como poder poner una zona de descarte

Comentarios recibidos



		<p>en la propia app que permita al cliente verificar las distintas opciones que podría adoptar en caso requiera otro tipo de atención post venta</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de retiro de cableado y/o equipamiento depende de la colaboración del cliente, con la cual regularmente no se cuenta para estos procesos. • En dicha medida, la posible obligación de retirar el cableado y el equipamiento es un costo adicional muy importante para las empresas operadoras pese a que el porcentaje de efectividad es muy bajo y no puede trasladarse íntegramente esta carga a la empresa operadora pues se necesita una participación activa del abonado lo cual es muy difícil de garantizar. • Consideramos que, las empresas deben contar con puntos de acopio a nivel nacional para que el abonado tenga la posibilidad de hacer entrega del equipamiento que ya no necesita si lo considera necesario. • Existen algunas municipalidades que presentan una serie de restricciones y trabas para la ejecución de trabajos externos y que el uso de los postes no son de exclusividad de nuestra representada, pues existen otras empresas operadoras cuyo cableado se encuentra apoyado en nuestros postes en atención a la normativa de compartición de infraestructura de telecomunicaciones y a las ofertas voluntarias que mantenemos vigentes en la actualidad, así como, en el hecho que las municipalidades instalan en los mismos cámaras para sistemas de vigilancia y seguridad ciudadana, por lo cual implica una serie de elevados costos de transacción para realizar el retiro del cableado de cada cliente.
<p>Posición del OSIPTEL</p>		<ul style="list-style-type: none"> • La digitalización del proceso de baja reduce las barreras de salida de los abonados, lo que incrementa la dinámica competitiva en el mercado de Internet fijo. Se ha evidenciado en el informe el malestar de los usuarios al no poder dar de baja su servicio mediante canales como el call center. Del mismo modo, los abonados poseen menos incentivos a cambiar de operador al considerar los trámites engorrosos. • Algunos países a nivel internacional han incorporado normas para reducir las barreras a la salida y promover mayor dinamismo. Ver por ejemplo, la experiencia del SERNAC (Servicios Nacional del Consumidor), en Chile, y su herramienta denominada “Me Quiero Salir” en el segundo trimestre del 2020, la cual permite a los abonados solicitar la baja del servicio de





telecomunicaciones siendo esta efectiva en un plazo máximo de un día hábil desde la notificación del SERNAC a la empresa operadora.

- En ese sentido, es necesario digitalizar el proceso de baja por parte del abonado, de tal forma que este pueda auto gestionar el trámite sin necesidad de que deba ser atendido por un asesor de servicios. No obstante, el operador se encuentra en libertad de facilitar opciones adicionales al abonado como la de ser atendido por un asesor comercial que pueda informarle sobre las opciones con las que cuenta en caso desee permanecer con el operador, siempre que cuente también con la opción de auto gestión de baja de servicio.
 - Se precisa en la norma que, luego de que el abonado haya presentado la solicitud de baja, el operador cuenta con un día hábil para ejecutarla.
 - En relación a la obligación del retiro del cableado y/o instalación en desuso, esta permite reducir las barreras de entrada que enfrentan nuevos competidores en el mercado de Internet fijo, los cuales tendrán que incurrir en costos adicionales para realizar una nueva instalación. Lo anterior se agudiza en las viviendas multifamiliares de tipo horizontal (edificios multifamiliares) donde la infraestructura de acceso (ductos) sólo permite el ingreso de una empresa operadora.
 - No resulta razonable trasladar el costo de retiro de la instalación en desuso a los abonados a través del establecimiento de centros de acopio ni a las empresas entrantes toda vez que esto puede retrasar su ingreso al mercado limitando la competencia.
- No obstante, resultan razonables los argumentos expuestos por América Móvil y Telefónica del Perú sobre el plazo otorgado para el retiro de cableado y/o instalación en desuso, motivo por el cual se acogen los comentarios remitidos y se elimina la referida obligación.
- Por lo anterior, se acogen parcialmente los comentarios remitidos.

Artículo 9.- Régimen de infracciones y sanciones

Comentarios recibidos	Telefónica del Perú	<ul style="list-style-type: none"> • A modo de ejemplo, el regulador no ha considerado que, en caso de las obligaciones de implementar un aplicativo informático y las reglas aplicables a las migraciones contempladas en los artículos 3 y 4, respectivamente, estas ya
-----------------------	---------------------	--



		<p>se encontraban reguladas en los artículos 10-A y 63 del TUO de las Condiciones de Uso, habiendo sido calificados sus incumplimientos como infracciones leves. No obstante, a pesar de que la conducta ya se hallaba regulada inicialmente, no se explica cuál es la razón por la cual ahora, se decide elevar el nivel de la gravedad de la sanción.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitamos se revise seriamente todo el régimen sancionador planteado en el presente Proyecto, y con relación a las infracciones indicadas (numerales 3 y 4), dada la naturaleza de este artículo, solicitamos igualar la sanción (grave) al tratamiento dado por el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso (leve) a este tipo de obligaciones.
	MTC	<ul style="list-style-type: none"> Se deberá tipificar con precisión las conductas reprochables, incluyendo el sustento correspondiente de su gravedad. Finalmente, a partir del análisis de las conductas que constituyen infracción, recomendamos sustentar y revisar si todos los incumplimientos revisten la misma gravedad, guardando proporción con los objetivos de la regulación propuesta.
Posición del OSIPTEL		<ul style="list-style-type: none"> Dada la naturaleza de los artículos establecidos en las Normas Especiales, un eventual incumplimiento de los mismos debe conllevar necesariamente a establecer sanciones cuyo grado o magnitud (principio de razonabilidad o de diseño de mecanismos) debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. <p>Por lo que, a fin de reprimir dicha conducta, es necesario establecer medidas disuasivas bajo el enfoque de beneficio ilícito, siendo que este beneficio puede ser calificado a priori como alto y consistente con una escala de infracciones Graves, dada la importancia y situación del mercado de Internet fijo. En particular, en el informe se ha demostrado el poder de mercado que ha ejercido Telefónica del Perú en el mercado de internet fijo. Las medidas propuestas en las Normas Especiales están orientadas a mitigar este poder de mercado, por lo que su cumplimiento es de vital importancia para fomentar la dinámica competitiva en el mercado de internet fijo. Esto justifica que el incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones sea catalogada como Grave.</p> <ul style="list-style-type: none"> El concepto de racionalidad limitada o sesgos conductuales es otro de los puntos a resaltar como factor coadyuvante en el mantener la tipificación de las infracciones como Grave. En efecto, los usuarios presentan racionalidad o atención limitada e



	<p>información asimétrica al momento de tomar decisiones. Asimismo, la mayoría de los hogares mantienen una conducta de inercia a cambios de plan o de operador. Esto conlleva a que la empresa operadora tenga incentivos en cambiar las condiciones comerciales en los que el usuario mantenga déficit de información y de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por lo expuesto, se desestiman los comentarios presentados.
--	--

PRIMERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

Comentarios recibidos	Telefónica del Perú	<ul style="list-style-type: none"> • Es importante que la norma considere plazos de implementación razonables diferenciado las implementaciones en el app de las que apliquen a la web. Hemos avanzado con la implementación de la migración de planes tarifarios en el app, ello se debe a que, por la demanda existente, la empresa ha priorizado el app convergente como herramienta principal de gestión de clientes. La web ha quedado mas como una herramienta de información más que transaccional. Facilitaría mucho más el proceso enfocarnos en el app convergente.
------------------------------	---------------------	--

Posición del OSIPTEL		<ul style="list-style-type: none"> • Se ha evidenciado que Telefónica del Perú posee un aplicativo informático web que brinda información general a sus abonados; mientras que su aplicativo móvil brinda prestaciones adicionales. Este último puede ser descargado y usado desde teléfonos móviles con sistemas operativos como Android y iOS. • En tal sentido, con el fin de que la empresa realice las adecuaciones necesarias para dar cumplimiento a las Normas Especiales, se dispone que estas entren en vigencia en un plazo máximo de sesenta (60) días calendarios desde su publicación. De este modo, el periodo que transcurra desde la publicación de la norma hasta la fecha de entrada en vigencia de la misma, será considerado como un plazo para que Telefónica del Perú realice las adecuaciones necesarias, entre las que se encuentra la adaptación que requiera su aplicativo web y aplicativo móvil.
-----------------------------	--	---

Comentarios específicos al artículo del “Proyecto que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”

Artículo 1.- Modificar el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Comentarios Recibidos	América Móvil	Nos mostramos de acuerdo con la modificación toda vez que el permitirá efectuar mejoras en los planes como por ejemplo incremento de minutos otorgados, incorporación de países en ur
------------------------------	---------------	---



		zona tarifaria más económica, entre otros; con lo cual, el sector podrá realizar una competencia más dinámica en beneficio de los usuarios.
	Gilat To Home	Nos mostramos de acuerdo con la modificación puesto que, de ser aprobada, permitirá a las empresas operadoras, poder agilizar la ejecución de modificaciones contractuales que benefician al abonado y que incrementarán su satisfacción por la prestación del servicio, pues ya no sería necesario seguir un procedimiento de autorización previa ante la Gerencia General del OSIPTEL que implicaba un aplazamiento en la aplicación de beneficios a favor del abonado.
	Telefónica del Perú	No presenta comentarios a este artículo.
	MTC	No presenta comentarios a este artículo.



Posición del OSIPTEL

Cabe resaltar que la norma vigente prohíbe la posibilidad de efectuar unilateralmente modificaciones contractuales, salvo que se trate de incrementos tarifarios, conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, o se trate de otorgar condiciones más beneficiosas a los abonados, para lo cual se requiere la aprobación del OSIPTEL.

La modificación del artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso, busca solucionar el problema al que se enfrentaban distintos concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones que se ven impedidos de incrementar atributos a la vez que realizan modificaciones tarifarias, cuando ello resulta en beneficio del abonado, siendo que dicho contexto puede producir que los operadores se vean impedidos de realizar adecuadamente un incremento de atributos de sus ofertas comerciales que permitan una satisfacción del usuario.

Así, la norma que modifica el artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso, si bien mantiene la prohibición efectuar unilateralmente modificaciones contractuales, se permite que esta se produzca ante de incrementos tarifarios, conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, y/o se trate de otorgar Atributos que resulten más beneficiosas para el abonado, eliminándose la necesidad de contar con la aprobación del OSIPTEL.

No obstante, a fin de generar predictibilidad sobre qué supuestos pueden ser considerados como más beneficiosos para el abonado, se lista (numerus apertus) como tales, el incremento de minutos, mensajes de texto, datos y/o velocidad de navegación, entre otros, o inclusión de nuevas prestaciones.

Sin perjuicio de ello, con el fin de salvaguardar los derechos de los abonados y/o usuarios, se dispone que el OSIPTEL se encuentre facultado a evaluar si las modificaciones unilaterales del contrato con el abonado resultan, en efecto, más beneficiosas para el abonado. En



caso se verifique que dichas modificaciones no resultan más beneficiosas, el OSIPTEL podrá ordenar la revocatoria o corrección de las modificaciones tarifarias implementadas por la empresa operadora.

