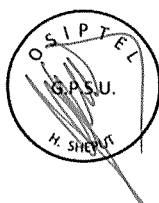


A	:	ALBERTO AREQUIPEÑO TÁMARA GERENTE GENERAL (E)
ASUNTO	:	MODIFICACIÓN DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
FECHA	:	12 de abril de 2018

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	COORDINADOR LEGAL	JOHAN ROSALES HEREDIA
	ANALISTA LEGAL	KATHERINE ORELLANA QUISPE
	ANALISTA ECONÓMICO	JAVIER HIDALGO LÓPEZ
	ANALISTA ECONÓMICO	CÉSAR RAMOS COTRINA
	ASISTENTE LEGAL	JOSÉ QUINTANA CHOZO
REVISADO POR	COORDINADOR LEGAL	JOHAN ROSALES HEREDIA
	SUBGERENTE DE PROTECCIÓN AL USUARIO	MARÍA DEL ROSARIO CHUECAS VELÁSQUEZ
APROBADO POR	GERENTE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	HUMBERTO SHEPUT STUCCHI

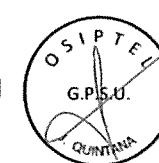
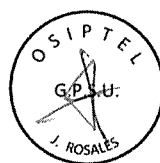
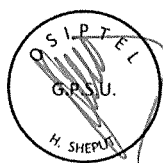


I. OBJETO**II. ANÁLISIS****2.1. Obligaciones de entrega física de documentos**

- 2.1.1. Planteamiento del Problema
 - 2.1.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación.
 - 2.1.1.2. Posibles causas del problema
 - 2.1.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención
- 2.1.2. Objetivo de la intervención y Base Legal
 - 2.1.2.1. Objetivo de la intervención
 - 2.1.2.2. Base Legal para la intervención
- 2.1.3. Análisis de alternativas disponibles
 - 2.1.3.1. Descripción de las alternativas disponibles
 - 2.1.3.2. Análisis de alternativas
 - 2.1.3.3. Propuesta de solución
- 2.1.4. Aplicación de la solución seleccionada
 - 2.1.4.1. Aplicación de la solución
- 2.1.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes
 - 2.1.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma
 - 2.1.5.2. Antes de la publicación de la norma final

2.2. Fortalecimiento de derechos del abonado

- 2.2.1. Planteamiento del Problema
 - 2.2.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación.
 - 2.2.1.2. Posibles causas del problema
 - 2.2.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención
- 2.2.2. Objetivo de la intervención y Base Legal
 - 2.2.2.1. Objetivo de la intervención
 - 2.2.2.2. Base Legal para la intervención
- 2.2.3. Análisis de alternativas disponibles
 - 2.2.3.1. Descripción de las alternativas disponibles
 - 2.2.3.2. Análisis de alternativas
 - 2.2.3.3. Propuesta de solución
- 2.2.4. Aplicación de la solución seleccionada
 - 2.2.4.1. Aplicación de la solución Exposición de motivos



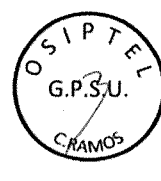
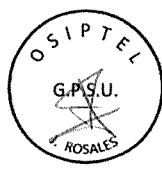
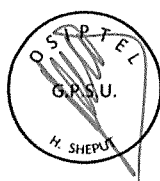
- 2.2.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes
 - 2.2.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma
 - 2.2.5.2. Antes de la publicación de la norma final

2.3. Flexibilización de procedimientos

- 2.3.1. Planteamiento del Problema
 - 2.3.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación.
 - 2.3.1.2. Posibles causas del problema
 - 2.3.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención
- 2.3.2. Objetivo de la intervención y Base Legal
 - 2.3.2.1. Objetivo de la intervención
 - 2.3.2.2. Base Legal para la intervención
- 2.3.3. Análisis de alternativas disponibles
 - 2.3.3.1. Descripción de las alternativas disponibles
 - 2.3.3.2. Análisis de alternativas
 - 2.3.3.3. Propuesta de solución
- 2.3.4. Aplicación de la solución seleccionada
 - 2.3.4.1. Aplicación de la solución Exposición de motivos
- 2.3.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes
 - 2.3.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma
 - 2.3.5.2. Antes de la publicación de la norma final

2.4. Actualización de las disposiciones relativas al arrendamiento de circuitos.

- 2.4.1. Planteamiento del Problema
 - 2.4.1.1. Evidencia agentes involucrados y ámbito de afectación.
 - 2.4.1.2. Posibles causas del problema
 - 2.4.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención
- 2.4.2. Objetivo de la intervención y Base Legal
 - 2.4.2.1. Objetivo de la intervención
 - 2.4.2.2. Base Legal para la intervención
- 2.4.3. Análisis de alternativas disponibles
 - 2.4.3.1. Descripción de las alternativas disponibles
 - 2.4.3.2. Análisis de alternativas
 - 2.4.3.3. Propuesta de solución

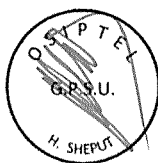


- 2.4.4. Aplicación de la solución seleccionada
 - 2.4.4.1. Aplicación de la solución
- 2.4.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes
 - 2.4.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma
 - 2.4.5.2. Antes de la publicación de la norma final

2.5. Disposiciones relativas al RENTESEG.

- 2.5.1. Planteamiento del Problema
 - 2.5.1.1. Evidencia agentes involucrados y ámbito de afectación.
 - 2.5.1.2. Posibles causas del problema
 - 2.5.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención
- 2.5.2. Objetivo de la intervención y Base Legal
 - 2.5.2.1. Objetivo de la intervención
 - 2.5.2.2. Base Legal para la intervención
- 2.5.3. Análisis de alternativas disponibles
 - 2.5.3.1. Descripción de las alternativas disponibles
 - 2.5.3.2. Análisis de alternativas
 - 2.5.3.3. Propuesta de solución
- 2.5.4. Aplicación de la solución seleccionada
 - 2.5.4.1. Aplicación de la solución Exposición de motivos
- 2.5.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes
 - 2.5.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma
 - 2.5.5.2. Antes de la publicación de la norma final

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

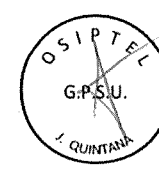
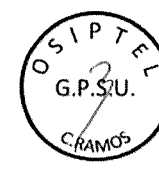
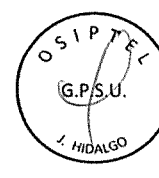


I. OBJETO

El objeto del presente documento es analizar y sustentar el Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (TUO de las Condiciones de Uso).

Al respecto, en el presente documento se evalúa el carácter justificable, razonable, legal, beneficioso y eficiente del referido Proyecto, el cual aborda los siguientes aspectos:

- (i) **Obligaciones de entrega física de documentos.** En este caso se busca evaluar la modificación de algunos artículos del TUO de las Condiciones de Uso que establecen la exigencia de entregar documentación por medios físicos.
- (ii) **Flexibilización de exigencias del mecanismo de validación de identidad en determinados servicios.** Se busca evaluar la modificación del TUO de las Condiciones de Uso respecto a las exigencias de validación de identidad para determinados servicios.
- (iii) **Fortalecimiento de derechos del abonado.** En este caso se busca evaluar la inclusión de nuevas reglas que otorgarían mayores derechos al abonado.
- (iv) **Actualización de las Disposiciones relativas al arrendamiento de circuitos.** Se busca evaluar la modificación de reglas incluidas en el TUO de las Condiciones de Uso, que reflejen las condiciones de mercado actuales del arrendamiento de circuitos.
- (v) **Disposiciones relativas al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.** En este caso se busca adecuar las disposiciones incluidas en el TUO de las Condiciones de Uso con el nuevo marco normativo relativo al RENTESEG, así como la inclusión de reglas adicionales a efectos que dichas disposiciones sean implementadas adecuadamente sin afectar a los abonados y usuarios.



II. ANÁLISIS**2.1. Obligaciones de entrega física de documentos****2.1.1. Planteamiento del Problema**

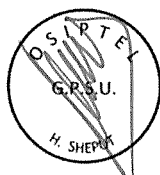
Los recibos de pago de los servicios públicos de telecomunicaciones contienen información relevante para los abonados, tales como los montos facturados por el servicio contratado, los componentes del plan tarifario contratado, la fecha de vencimiento de pago de la tarifa mensual, entre otros aspectos, lo cual en su conjunto constituye información de suma utilidad para el abonado, considerando además que en caso este cuente con alguna discrepancia respecto de la facturación, tiene la facultad de presentar un eventual reclamo por facturaciones indebidamente emitidas.

Actualmente, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 34° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), las empresas operadoras tienen la obligación de entregar el recibo al abonado físicamente en su domicilio por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Esta obligación cuenta con dos excepciones: (i) cuando se traten de servicios bajo la modalidad prepago, o (ii) cuando el servicio sea prestado por empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias. No obstante a ello, el recibo también puede ser remitido utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que cuente con la aceptación expresa del abonado.

En ese sentido, como se desprende de la disposición normativa antes citada la regla por defecto con la que tendrían que cumplir las empresas operadoras es con la entrega de recibos de pago de manera física, quedando como excepción cualquier otro medio de entrega, siempre que se cuente con el previo consentimiento del abonado.

Cabe precisar que, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 9° de la Ley de protección de Datos Personales¹, el titular del banco de datos personales y el encargado de su tratamiento deben adoptar las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales. Las medidas de seguridad deben ser apropiadas y acordes con el tratamiento que se vaya a efectuar y con la categoría de datos personales de que se trate.

¹ LEY N° 29733



De otro lado, se debe indicar que el medio alternativo que frecuentemente utilizan las empresas operadoras para la remisión de los recibos de pago, es por medio del correo electrónico, cuyo costo de entrega resulta considerablemente menor a la entrega en físico de los recibos de pago, debido a que el envío en físico de dichos documentos generarían costos relacionados a la impresión y distribución de los mismos.

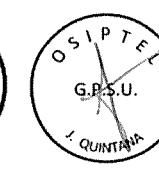
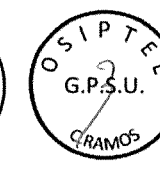
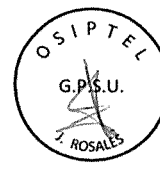
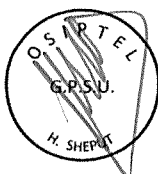
Así, el hecho de que continúe la expansión del servicio de acceso a Internet, tanto a través de servicios fijos como de servicios públicos móviles, ha venido generando que en la práctica los abonados y usuarios cuenten con mayor facilidad de acceso a documentos electrónicos a través de las distintas plataformas que ofrecen las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante, TIC), siendo que en el mercado de telecomunicaciones se ha observado que los abonados consideran como una alternativa idónea de entrega de los recibos de pago, el medio electrónico.

No obstante ello, cabe indicar que si bien la mayoría de abonados tiene acceso a Internet, dicho servicio no se encuentra aún a disposición de la totalidad de estos, quedando para este grupo de personas la única opción de acceder a sus recibos de pago a través del medio físico.

De otro lado, cabe mencionar que comparando los costos que podrían generarse entre una empresa y otra, el costo relacionado a la entrega de recibos en físico puede generar ventajas competitivas en las empresas con mayor participación del mercado, debido que al contar con mayor cantidad de usuarios a los que se deben entregar los recibos, se genera un mayor ahorro producto de las economías de escala que caracterizan a los servicios de distribución.

Así, en base a lo expuesto podemos desprender que el marco regulatorio actual no se encontraría enfocado en un escenario eficiente, ya que siendo la regla por defecto el envío de recibos de pago en físico, actualmente se podrían presentar ventajas competitivas para empresas con mayor participación en el mercado, así como se estarían generando costos de transacción que podrían ser ahorrados por las empresas operadoras, lo cual podría traducirse en una inminente reducción de las tarifas ofrecidas por estas, con lo cual se incrementaría el bienestar de los abonados. No obstante ello, cabe mencionar que la opción de entrega vía correo electrónico, si bien sería más eficiente no garantizaría que todos los usuarios tengan acceso a información de suma importancia que le permita la defensa de sus derechos.

Adicionalmente, cabe precisar que pese a como se encuentra actualmente regulada la obligación de las empresas operadoras de cumplir con la entrega en físico de los recibos de pago, se advierte en la práctica una tendencia creciente de la cantidad de reclamos presentados por falta de entrega de dichos documentos, lo cual podría ser también consecuencia de los



inconvenientes que se puedan presentar con el servicio de distribución de los recibos de pago, el cual por lo general es un proceso tercerizado por las empresas operadoras.

De otro lado y en ese mismo sentido, podemos observar una situación similar con la obligación de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija de entregar una guía telefónica impresa, con datos de todos los abonados del servicio de telefonía fija de la correspondiente área de tasación local.

Ello considerando que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 99° del TUO de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija están obligadas como regla general a entregar anualmente y sin costo alguno, por cada línea telefónica, un ejemplar impreso de este documento, disponiéndose como excepción el envío de dicha guía a través de medios electrónicos, siempre que medie el consentimiento expreso del abonado.

Otro aspecto que guarda relación con lo antes mencionado es la obligación de hacer entrega física de documentación cuando la celebración del contrato se realiza de manera presencial, incluso si dicho contrato no se encuentra contenido en un documento escrito. Así, si actualmente la empresa emplea, por ejemplo, la contratación digital, en la cual el abonado en lugar de firmar el contrato manifiesta su voluntad mediante la captura de su huella dactilar, igualmente la empresa operadora se encuentra obligada a entregar un documento físico.

En ese orden de ideas, las obligaciones de las empresas operadoras de entregar físicamente los recibos de pago, guías telefónicas y documentos contractuales cuando la contratación se realiza a través de medios electrónicos, como regla general o por defecto, no tendría un sentido congruente con el exponencial crecimiento del uso del servicio de acceso a Internet y el desarrollo de las TIC, lo cual representa un escenario en el que se generan sobrecostos para las empresas operadoras por el medio de entrega de dichos documentos.

Asimismo, como se señaló previamente, dicha situación implicaría ventajas competitivas a favor de las empresas con mayor participación en el mercado.

2.1.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación.

En relación al problema objeto de análisis, tenemos que en el mercado peruano se identifican los siguientes agentes involucrados:

- i. Los usuarios y abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones respecto de los cuales las empresas operadoras se encuentran obligadas a la entrega de recibos de servicio, documentos



contractuales cuando la contratación se realiza por mecanismos distintos al documento escrito y la guía de abonados.

- ii. Las empresas operadoras de dichos servicios.
- iii. El OSIPTEL interviniendo en función a las competencias y facultades contempladas en la normativa vigente.

Respecto a los servicios involucrados es preciso considerar que en el caso del recibo, su envío no es obligatorio (i) cuando se traten de servicios bajo la modalidad prepago, o (ii) cuando el servicio sea prestado por empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias. Así, la modificación de dichas disposiciones no es materia de evaluación. En el mismo sentido, debe considerarse que no se evaluará la modificación de la regla actual aplicable a los servicios públicos prestados en zonas rurales.

En atención a ello, tanto usuarios y abonados como empresas operadoras de dichos servicios, no se encuentran afectados por la intervención planteada.

De otro lado, en el caso de la entrega de guía de abonados, esta se encuentra relacionada al servicio de telefonía fija, por tanto las empresas operadoras y usuarios y abonados de dichos servicios se verían afectados con la intervención planteada.

Cabe señalar que, la entrega de guía telefónica de abonados es una obligación que también se encuentra recogida en los contratos de concesión de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija, razón por la cual se ha tomado en consideración la opinión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en su calidad de concedente.

En el caso de los documentos contractuales que las empresas operadoras deben entregar cuando la contratación se realiza por mecanismos distintos al documento escrito, los agentes afectados dependerían de si la empresa operadora ha desarrollado mecanismos distintos al documento escrito para la contratación de sus servicios, pudiendo involucrar cualquier servicio público de telecomunicaciones prestado bajo cualquier modalidad.

De otro lado, como parte de las evidencias de la problemática planteada, se puede considerar la siguiente información:

1) Costos de entrega de recibos de pago y guías telefónicas a través del medio impreso

Para el caso de la remisión del recibo de pago en físico, tenemos la información reportada por las empresas operadoras con mayor



participación en el mercado, respecto de los costos en los que incurrirían para cumplir con la obligación de entrega física de dichos documentos, tal como se detalla el siguiente cuadro:

**Cuadro N°1:
COSTOS DE LA ENTREGA FÍSICA DE LOS RECIBOS DE PAGO DE LAS
PRINCIPALES EMPRESAS OPERADORAS**

EMPRESA OPERADORA	2015	2016	2017 (*)
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	13,300,000	13,300,000	8,400,000
ENTEL PERÚ S.A.	5,707,000	8,058,000	5,883,000
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	20,563,381	13,374,195	5,960,670
VIETTEL PERÚ S.A.C.	823,185	5,282	29,768
TOTAL	> S/ 40 millones	> S/ 34 millones	> S/ 20 millones

Fuente: Cartas de las empresas operadoras

(*) Información a agosto del 2017

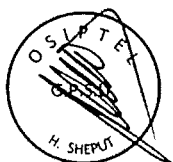
De igual manera, los costos de entrega de guías telefónicas por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en los últimos tres años han sido los siguientes:

**Cuadro N°2:
COSTOS DE LA ENTREGA FÍSICA DE LAS GUÍAS TELEFÓNICAS DE LA
EMPRESA TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**

ZONA GEOGRÁFICA	2015	2016	2017
ENTREGA DE GUÍAS TELEFÓNICAS EN LIMA	12,486,871.97	11,458,276.7	11,804,205.14
ENTREGA DE GUÍAS TELEFÓNICAS EN PROVINCIA	1,393,748.23	1,222,327.05	2,274,204.66
TOTAL	S/ 13,880,620.2	S/ 12,680,603.75	S/ 14,078,409.8

Fuente: Cartas de Telefónica del Perú S.A.A

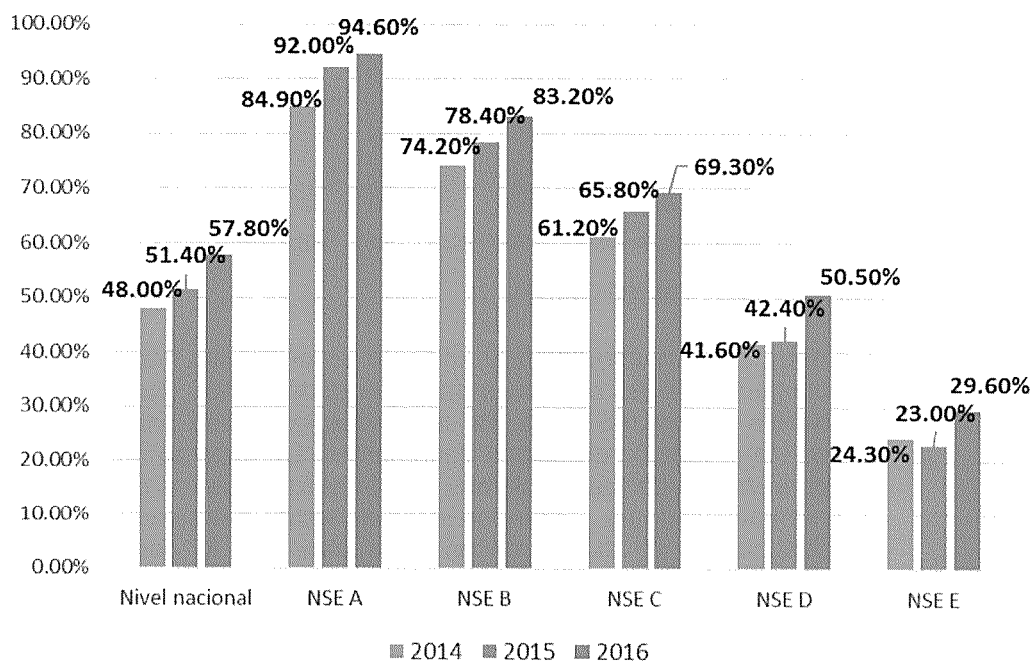
En tal sentido, como se puede advertir los costos en los que incurren las empresas operadoras para el cumplimiento de las obligaciones de entrega de los referidos documentos en físico son considerables, lo cual podría asumirse que se debe al cumplimiento de la regla establecida por defecto para el envío de dichos documentos, de conformidad a lo actualmente previsto en los artículos 34° y 99° del TUO de Condiciones de Uso.



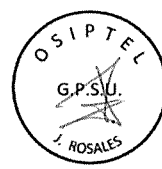
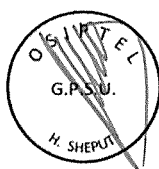
2) Accesibilidad al servicio de acceso a Internet

Tal como se ha mencionado anteriormente, en el mercado se ha venido evidenciando una exponencial evolución en la accesibilidad del servicio de acceso Internet a nivel nacional, lo cual conjuntamente con el desarrollo de las TIC, puede confluír para que los abonados consideren al medio electrónico como una opción idónea para ver satisfecho su derecho a la entrega de documentos como el recibo de pago y las guías telefónicas.

Así, en sintonía con lo antes descrito, las empresas operadoras podrían ver reducidas de manera significativa los costos operativos de impresión y entrega en físico de los recibos de pago y guías telefónicas. Cabe señalar, sin embargo que aún existiría un margen de usuarios que se verían afectados en tanto que no cuentan con acceso a dicho servicio, los que como se describe el Gráfico N°1, serían en su mayoría los abonados de los Niveles Socio Económicos D y E.

Gráfico N°1
**PERSONAS QUE USAN EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
SEGÚN NIVEL SOCIOECONÓMICO**


Fuente: ERETEL - OSIPTEL

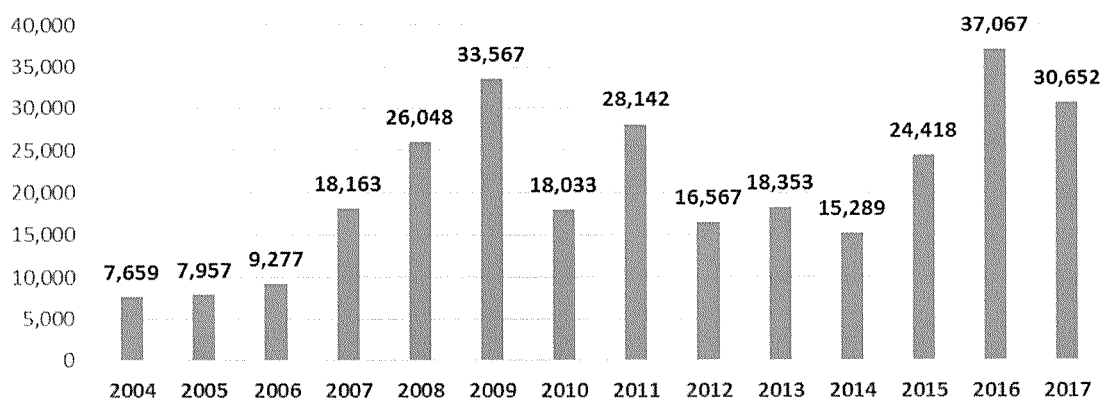


3) Persistencia de Reclamos por falta de entrega de recibos de pago

Al respecto, si bien se ha mencionado que los costos que se encontrarían asumiendo las empresas operadoras por el cumplimiento de envío de recibos de pago y guías telefónicas en físico, actualmente continúan identificándose problemas con la entrega de los recibos de pago, inclusive teniendo en los últimos años una tendencia creciente de los reclamos resueltos en primera instancia, tal como se puede apreciar en el Gráfico N° 2.

Gráfico N°2

RECLAMOS RESUELTOS EN PRIMERA INSTANCIA POR FALTA DE ENTREGA DE RECIBOS O LA COPIA DEL RECIBO O DE LA FACTURACIÓN DETALLADA SOLICITADA POR EL USUARIO



Fuente: Página web del OSIPTEL

Así, podemos apreciar que tal como se encuentra actualmente regulada la obligación de las empresas operadoras de cumplir con la entrega en físico de los recibos de pago, los abonados continúan presentando problemas con la recepción de dichos documentos. Un aspecto que podría explicar la persistencia de los problemas con la entrega de los recibos bajo el marco normativo vigente, serían los inconvenientes que pueden presentarse en la distribución de dichos documentos, que por lo general es un proceso tercerizado por las empresas operadoras.

4) Reducción en porcentaje de abonados que requieren de guías telefónicas

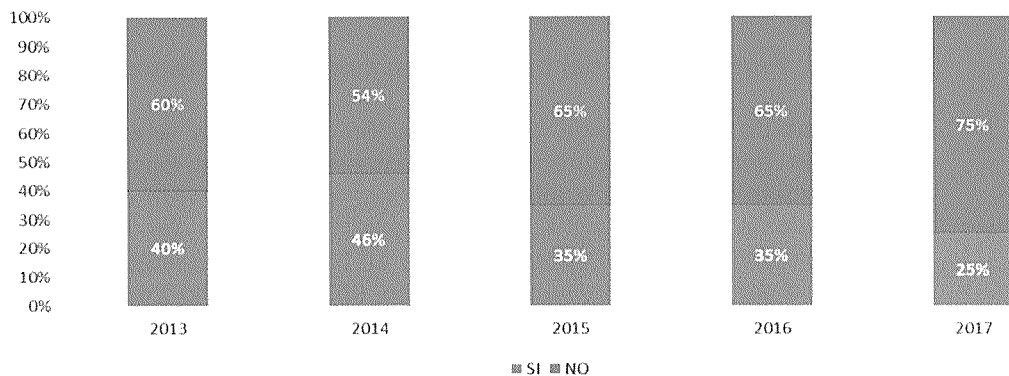
Respecto de la entrega de las guías telefónicas en físico, podemos apreciar que cada año son menos los usuarios que indican que les generaría



inconvenientes el no contar con dicho documento por medio físico, tal como se observa en el siguiente Gráfico N°3.

Gráfico N°3

PORCENTAJE DE USUARIOS A LOS QUE LE GENERARÍA INCONVENIENTES LA NO ENTREGA DE GUÍAS TELEFÓNICAS EN FÍSICO



Fuente: Encuestas de satisfacción del usuario realizadas por encargo del OSIPTEL

En base a ello, podemos observar de la dinámica del mercado que con el paso de los años existe una tendencia a la preferencia por parte de los abonados de contar con la guía telefónica a través de medios alternativos al impreso, por lo que no debería evaluarse si se mantiene como regla por defecto, la obligación de envío en físico de dicho documento.

2.1.1.2. Posibles causas del problema

La regla general de obligación de entrega de los recibos de pago en físico se emitió ante una coyuntura diferente a la actual, en la que aún no existía una masificación del servicio de acceso a Internet y, por lo tanto, era escasa la utilización de las TIC para acceder a información relevante a través de documentos electrónicos.

En ese sentido, la causa del problema se encontraría relacionada a la permanencia en el uso de medios tradicionales de acceso a la información, los cuales en ciertas circunstancias puedan resultar más costosos, sobre todo teniendo en consideración la existencia de otras opciones que pueden resultar más eficientes, gracias al mayor acceso a Internet y el continuo desarrollo de las TIC.

Ahora bien, cabe mencionar que en la actualidad se brinda al abonado la opción de solicitar la entrega de estos documentos a través de un medio electrónico, en caso que los abonados lo consideren conveniente. Sin embargo, en la práctica se observa que los abonados no necesariamente lo



solicitan, ya que la mayoría opta por elegir la alternativa que le brinda la regulación por defecto. Este tipo de conductas han sido identificadas por la “Teoría Económica del Comportamiento”, enmarcándolas en el denominado “sesgo por el status quo”, figura que explicaría que los abonados no solicitan un medio alternativo de entrega debido a una preferencia por la situación actual, al tomarse esta como punto de referencia y percibiéndose como una pérdida (de su derecho) cualquier cambio, pese a que la nueva situación sea racionalmente considerada superior.

2.1.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención

En caso de permanencia de la situación actual, las empresas operadoras seguirán generando sobrecostos en impresión y distribución de recibos de pago, guías telefónicas e información contractual, los mismos que podrían ser destinados a otros aspectos valorados por los usuarios. Es decir, el acceso por medios electrónicos permitiría el ahorro en costos de las empresas operadoras, lo que a su vez podría verse reflejado en un servicio con mayor calidad o mejores tarifas.

En ese sentido, y teniendo en consideración que desde la perspectiva de los abonados, en caso de no intervención persistirán los problemas relacionados respecto a la falta de entrega oportuna de los referidos documentos, corresponde evaluar las alternativas a las reglas definidas por la normativa vigente, con la finalidad de optar por una regulación que resulte eficiente y más acorde con el desarrollo de las TIC, considerando la accesibilidad del servicio de acceso a Internet.

2.1.2. Objetivo de la intervención y Base Legal

2.1.2.1. Objetivo de la intervención

El objetivo de la intervención en la problemática existente es establecer las reglas respecto a la entrega de documentación (específicamente el recibo, la guía telefónica y los documentos contractuales en los casos en los que la contratación se realice por mecanismos distintos al documento escrito) que constituyan soluciones más eficientes para evitar los sobrecostos y retrasos excesivos que se vendrían presentado en el escenario actual. En ese sentido, se busca evaluar la modificación o permanencia de las reglas vigentes, la cual por defecto obliga a las empresas operadoras a realizar la entrega en físico de dichos documentos de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 9°, 34° y 99° del TUO de las Condiciones de Uso, respectivamente.

Cabe señalar que en el caso de la entrega de recibos, se mantendrán vigentes las reglas aplicables a los servicios bajo la modalidad prepago y servicios que sean prestados por empresas cuyos ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones sean inferiores o iguales a 150 UITs, respecto



de los cuales, no se tiene obligación de entregar recibo. Asimismo, se mantiene la regla de entregar por defecto el recibo físico en el caso de servicios públicos de telecomunicaciones prestados en zonas rurales.

2.1.2.2. Base Legal para 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 a 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 a 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 la presente sección.

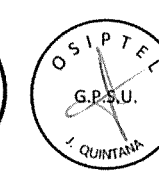
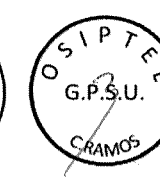
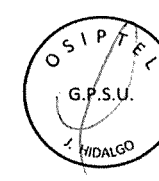
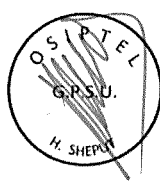
2.1.3. Análisis de alternativas disponibles

2.1.3.1. Descripción de las alternativas disponibles

Las alternativas de solución disponibles para la problemática antes referida, son las siguientes:

Alternativa I: “No intervenir y mantener la regulación actual”.

Bajo esta alternativa, se mantendría la regulación actual, en la cual las empresas operadoras tienen la obligación de entregar el recibo al abonado físicamente en su domicilio por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Cabe precisar que, dicho recibo podría también ser remitido utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que cuente con la aceptación expresa del abonado.



De igual manera, respecto a las guías telefónicas, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija están obligadas a entregar anualmente y sin costo alguno, por cada línea telefónica, un ejemplar impreso de este documento. No obstante, en caso que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del abonado, puede remitir dicha guía a través de medios electrónicos.

Asimismo, actualmente en el caso de las contrataciones realizadas por mecanismos distintos al escrito, ya sea presencial (en oficina) o no presencial, las empresas operadoras deben remitir documentación física referida a la contratación.

Alternativa II: “Establecer la entrega a través de medios electrónicos a todos los usuarios que cuenten con acceso a Internet”.

En este escenario, se propone invertir la regla actualmente vigente para la entrega de recibos, guías telefónicas y documentación contractual, para los casos en los que el abonado cuente con la provisión del servicio de acceso a Internet.

Así, en esta alternativa se establecerá como regla por defecto el envío de los recibos de pago y las guías telefónicas mediante mecanismos electrónicos o informáticos propuestos para tal efecto, siendo la excepción a dicha regla la opción que se brinde al abonado de solicitar la entrega física de dichos documentos en su domicilio.

Alternativa III: “Establecer que el acceso a la información contenida en los recibos de pago y guías telefónicas para los usuarios sea a través de la web”.

En este escenario, se establecería que la información de las guías telefónicas sea de acceso a los usuarios únicamente a través de una página web, así como que la entrega de recibos de pago y documentación contractual sea para todos los usuarios a través del portal personal que brindan las empresas operadoras a través de la página web, cuyo acceso se realice con un código de usuario y contraseña personal por cada abonado.

Cabe precisar que, en estos casos, no se estaría estableciendo la entrega directa de estos documentos a través de medios electrónicos, sino que el usuario tendrá que acceder voluntariamente a estos canales cuando requiera acceder a esta información.

Alternativa IV: “Establecer la entrega a través de medios electrónicos a todos los usuarios; brindándoles a estos la opción de solicitar su entrega a través de medios físicos”.



En este escenario, se invertiría la regla actualmente definida para la entrega de dichos documentos, estableciéndose como regla por defecto la entrega de estos a través de medios electrónicos, con la misma periodicidad actualmente establecida para la remisión de dichos documentos (mensual para la entrega de recibos de pago, anual para la entrega de guías telefónicas y en un plazo de cinco días para la entrega de documentación contractual cuando la contratación se realice mediante mecanismos distintos al documento escrito), dejando a salvo el derecho del abonado de solicitar la entrega de los mencionados documentos a través del medio físico a su domicilio.

2.1.3.2. Análisis de alternativas

Teniendo en consideración que no todos los costos y beneficios que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar, utilizaremos el Análisis de Multicriterio (AMC)² a fin de analizar las alternativas disponibles.

En ese sentido, los criterios o atributos que evaluaremos para el presente análisis serán los siguientes:

- **Accesibilidad para el usuario:** Califica la idoneidad del medio utilizado para la entrega de documentación respecto a los medios con los que cuenta el abonado. Siendo así, se dará mayor calificación a la alternativa

² Al respecto, se debe indicar que el AMC es un método que permite identificar la mejor alternativa a partir de un ranking de alternativas disponibles que se deriva de una ponderación de sub rankings respecto de criterios previamente definidos. Los resultados de este tipo de análisis recaen en la ponderación y agregación de los distintos criterios de evaluación. Por ello, se debe definir:

- **Criterios o atributos:** Son las características respecto de las cuales se calificara a las alternativas disponibles.
- **Ponderación:** Es el valor asignado a cada criterio o atributo con el objetivo de reflejar su importancia relativa en la decisión final. La suma de las ponderaciones debe ser igual a uno.

Una vez definidos los criterios y las ponderaciones de cada uno de ellos, se procede a agregar las calificaciones otorgadas a cada criterio, las mismas que serán ponderadas de acuerdo a lo previamente definido.

La puntuación final de cada alternativa se deriva del promedio ponderado de las calificaciones otorgadas por todos sus criterios. De la siguiente manera:

$$MAX \left[S_i = w_1s_{i1} + w_2s_{i2} + w_3s_{i3} + \dots + w_n s_{in} = \sum_{j=1}^n w_j s_{ij} \right]$$

Donde W1,..., Wn representan las ponderaciones asignadas a cada criterio y S1,..., Sin, representan las calificaciones otorgadas por cada criterio desde 1 hasta n, para la alternativa i.

Este mismo ejercicio se debe repetir para cada alternativa disponible, siendo la alternativa elegida la que obtenga el mayor puntaje.



que brinde a los abonados mayor facilidad de acceso a los recibos de pago, guías telefónicas y documentación contractual.

- **Contratamientos de entrega:** Califica si el medio utilizado es menos propenso a contratamientos al momento de la entrega del documento. Por tanto, se otorgará mayor calificación a la alternativa que brinde menores contratamientos o inconvenientes con la oportunidad de la entrega.
- **Costos de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar costos a las empresas operadoras. Así, se brindará mayor calificación a la alternativa que genere menores costos.
- **Efectos en la competencia:** Califica la ventaja comparativa obtenida por algunas empresas debido a economías de escala y que puede influenciar en negativamente en la competencia del mercado. Así, se otorgará mayor calificación a la alternativa que no genere distorsiones en la competencia del mercado.
- **Oportunidad de solicitar los documentos por otro medio:** Califica la capacidad para permitir que el usuario cambie su decisión y pueda elegir en cualquier momento retornar a la alternativa establecida por defecto u otra. De acuerdo a ello, se otorgará mayor calificación a la alternativa que facilite al abonado elegir la opción que sea de su preferencia.
- **Verificación posterior de cumplimiento:** Califica la capacidad de verificar el cumplimiento de la alternativa por parte del OSIPTEL, ya sea de la solicitud del usuario de la entrega de estos documentos a través de algún medio específico o de la propia entrega del documento. De tal modo se otorgará mayor calificación a la alternativa que permita verificar de manera eficaz el cumplimiento de la obligación de entrega de los recibos de pago y guías telefónicas.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/6.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:

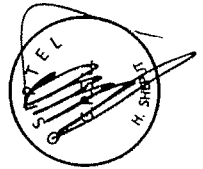
- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

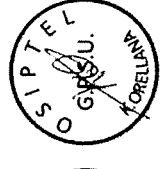
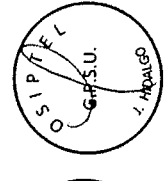
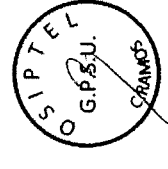
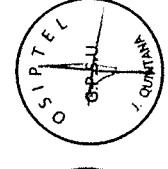
En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:



Tabla N° 1
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS - OBLIGACIONES DE ENTREGA FÍSICA DE DOCUMENTOS

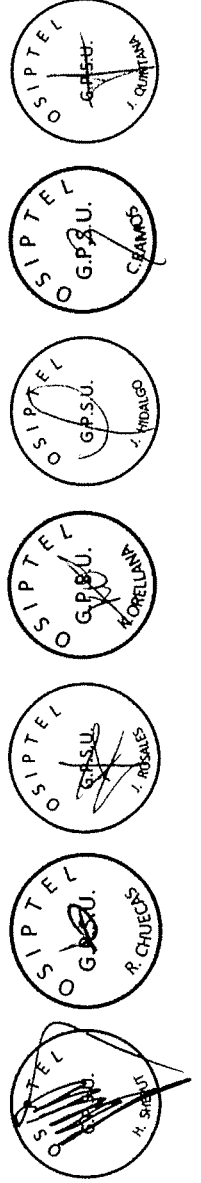
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
Accesibilidad para el usuario	<p>MEDIO</p> <p>Actualmente, no todos los abonados han solicitado la entrega de estos recibos por un medio idóneo que satisfaga sus necesidades.</p>	<p>ALTO</p> <p>Cada usuario contaría con el documento a través del medio que necesita (los que tienen internet por medios electrónicos, los que no, por medio físico).</p>	<p>BAJO</p> <p>Los usuarios que no tienen acceso a internet no podrían acceder a la información de estos documentos.</p>	<p>MEDIO</p> <p>Todos contarían con un acceso directo a estos documentos; sin embargo, podrían haber usuarios que no tienen acceso a internet y que no sabrían que pueden solicitar la entrega por medio físico</p>
Contratiempos en la entrega	<p>BAJO</p> <p>Actualmente la entrega por medio físico puede generar contratiempos dependiendo del servicio de mensajería.</p>	<p>ALTO</p> <p>La entrega por medio electrónico no genera (o pocos) contratiempos en la entrega.</p>	<p>ALTO</p> <p>La información estaría disponible en la web sin realizarse la entrega de algún documento, por lo que no existirían contratiempos.</p>	<p>ALTO</p> <p>La entrega por medio electrónico no genera (o genera pocos) contratiempos en la entrega</p>
Costos de la alternativa	<p>BAJO</p> <p>Es la alternativa más costosa por los costos que incurrirían las empresas por temas de impresión y distribución.</p>	<p>MEDIO</p> <p>Se ahorrarían costos de impresión y distribución de estos documentos, pero no en la totalidad de los escenarios que podrían realizarse.</p>	<p>ALTO</p> <p>Se ahorrarían costos de impresión y distribución de estos documentos en todos los casos.</p>	<p>ALTO</p> <p>Se ahorrarían costos de impresión y distribución de estos documentos en la mayoría de los escenarios, salvo se solicite lo contrario.</p>



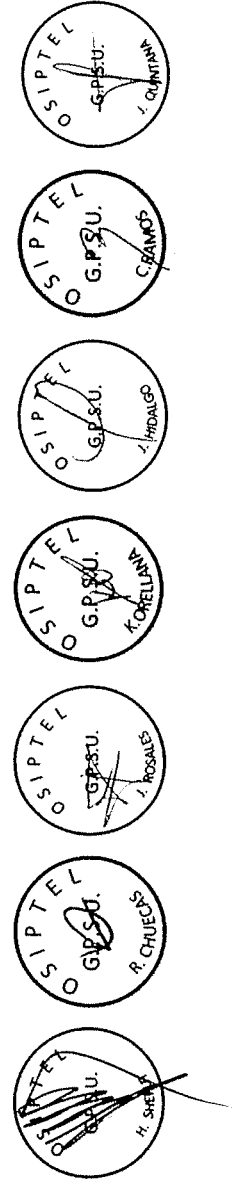






INFORME

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
Efectos en la competencia	<p>BAJO</p> <p>Si genera efectos en la competencia debido a las economías de escala que se generan en bienes de distribución, favoreciendo a las empresas con mayor cantidad de abonados.</p>	<p>ALTO</p> <p>No genera efectos en la competencia debido a que no se genera costos asociados a la distribución de documentos.</p>	<p>ALTO</p> <p>No genera efectos en la competencia debido a que no se genera costos asociados a la distribución de documentos.</p>	<p>ALTO</p> <p>No genera efectos en la competencia debido a que no se genera costos asociados a la distribución de documentos.</p>
Oportunidad de elegir	<p>ALTO</p> <p>Esta alternativa se le brinda al usuario la opción de solicitar la entrega por otra vía al medio establecido por defecto.</p>	<p>MEDIO</p> <p>Esta alternativa le brinda al usuario la opción de solicitar la entrega por otra vía distinta al medio establecido por defecto, solo a los que cuentan con Internet o servicios control. Es decir, los que por defecto cuentan con la entrega física o no cuentan con el servicio control, no tienen esta opción.</p>	<p>BAJO</p> <p>Esta alternativa no brinda al usuario la opción de solicitar la entrega por otra vía.</p>	<p>ALTO</p> <p>Esta alternativa se le brinda al usuario la opción de solicitar la entrega por otra vía al medio establecido por defecto.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
Verificación posterior de cumplimiento	<p>MEDIO</p> <p>Con esta alternativa, existe una solicitud que constata los usuarios que solicitaron los documentos por un medio diferente al físico. Sin embargo, no necesariamente se puede comprobar que los usuarios han recibido documentos en físico.</p>	<p>MEDIO</p> <p>Con esta alternativa, existiría una solicitud que constate los usuarios que solicitaron los documentos por un medio diferente al electrónico. Sin embargo, no necesariamente se puede comprobar que los usuarios han recibido estos documentos en físico.</p>	<p>ALTO</p> <p>Bajo esta alternativa, solo se tendría que verificar el funcionamiento de la web y actualización del portal interno de acceso del usuario, y no alguna solicitud o entrega de algún documento.</p>	<p>ALTO</p> <p>Con esta alternativa, existiría una solicitud que constate los usuarios que solicitaron los documentos por un medio diferente al electrónico. Sin embargo, no necesariamente se puede comprobar que los usuarios han recibido estos documentos en físico, pero esta proporción de usuarios sería menor.</p>

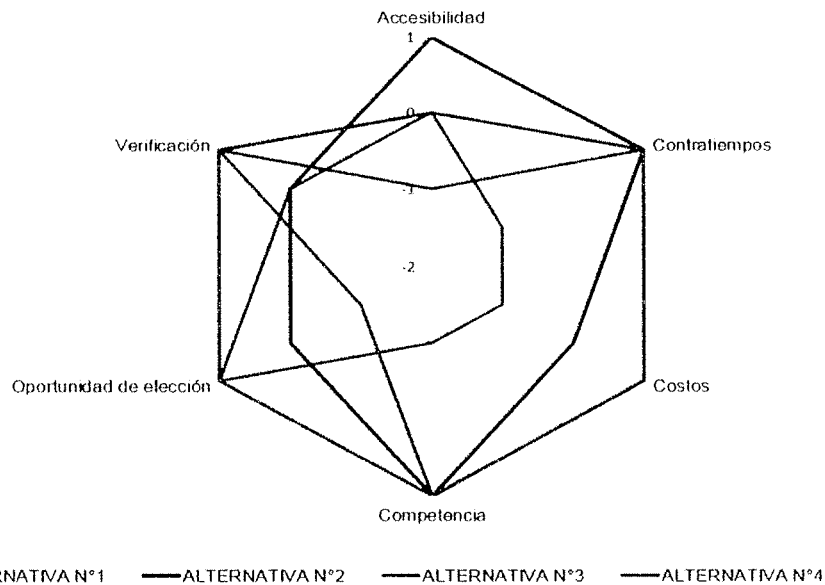


De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
Accesibilidad para el usuario	0	+1	-1	0
Contratiempos en la entrega	-1	+1	+1	+1
Costos de la alternativa	-1	0	+1	+1
Efectos en la competencia	-1	+1	+1	+1
Oportunidad de elegir	+1	0	-1	+1
Verificación posterior de cumplimiento	0	0	+1	+1

Gráfico N°4

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



Elaboración: GPSU-OSIPTEL

De acuerdo al análisis de evaluación realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/6 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje final de -1/3, la Alternativa II un puntaje de 1/2, la Alternativa III un puntaje de 1/3; y finalmente la Alternativa IV obtuvo un puntaje final de 5/6.



En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa IV la cual obtuvo el puntaje más alto.

2.1.3.3. Propuesta de solución

En atención a ello, se ha considerado conveniente la Alternativa N° 4, es decir invertir la regla respecto a la entrega de recibos de pago, guías telefónicas y documentación contractual cuando esta se realice por medios distintos al documento escrito. De esta manera, las empresas operadoras se encontrarán con la obligación de remitir los recibos de pago y guías telefónicas a través de mecanismos electrónicos o informáticos propuestos para tales efectos, salvo que el abonado solicite la entrega física de dichos documentos en su domicilio.

2.1.4. Aplicación de la solución seleccionada

2.1.4.1. Aplicación de la solución

Teniendo en consideración que la entrega electrónica presenta menores factores que dificultan su entrega con mayor antelación, se ha considerado pertinente establecer que en dichos casos la remisión del recibo de pago deberá realizarse por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del recibo.

Asimismo, se ha considerado conveniente establecer mediante la Segunda Disposición Complementaria Transitoria que para efectos que las empresas apliquen dicha nueva regla a sus abonados a los que ha venido remitiéndoles el referido recibo mediante documento físico, deberá comunicar la fecha a partir de la cual remitirá el recibo por vía distinta, mediante los recibos físicos, correspondientes a tres meses consecutivos y, en los casos que corresponda, a través del envío de mensajes de texto con la misma periodicidad.

En el mismo sentido, se ha considerado conveniente invertir la regla respecto a la entrega de guía telefónica de abonados. Así, las empresas del servicio de telefonía fija darán cumplimiento a su obligación de entregar la guía telefónica a través de mecanismos electrónicos o informáticos, dejando a salvo el derecho del abonado que expresamente solicite la remisión de la guía impresa, siendo que en dicho caso la empresa operadora informará al abonado sobre la fecha de entrega, la cual no excederá de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la solicitud del abonado.

De otro lado, se ha considerado pertinente modificar la obligación de entregar documentación física del contenido del contrato cuando este es celebrado mediante un mecanismo distinto al documento escrito.



2.1.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes**2.1.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma**

Para la elaboración de la propuesta normativa se recibieron comentarios de parte de las gerencias del OSIPTEL, los cuales fueron analizados.

2.1.5.2. Antes de la aprobación de la norma final

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 160-2017-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2017, se aprobó la publicación del "Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo.

Los agentes interesados han presentado comentarios al referido Proyecto de Norma, mediante las siguientes comunicaciones:

- Carta GL-128-2018 remitida por la empresa Gilat To Home Perú S.A., con fecha de recepción 15 de enero de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 129/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta TDP-0344-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta DJ-095/18 remitida por la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta N° 015-18-DTV-RL-LEGAL remitida por la empresa Directv Perú S.R.L., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta S/N remitida por los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Entel Perú S.A., formalizado mediante carta CGR-170/18, recibida el 30 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Viettel Perú S.A.C.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Américatel Perú S.A.

Luego de vencido el plazo para la remisión de comentarios al OSIPTEL, se recibieron comentarios adicionales, a través de las siguientes comunicaciones:

- Carta DMR/CE/N° 293/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 21 de febrero de 2018.



- Carta TDP-0769-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 2 de marzo de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 381/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 14 de marzo de 2018.
- Carta TDP-0930-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 15 de marzo de 2018.
- Carta TDP-1075-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de marzo de 2018.

2.2. Fortalecimiento de derechos del abonado

2.2.1 Planteamiento del Problema

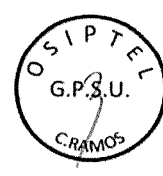
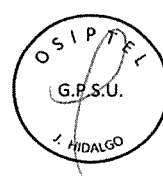
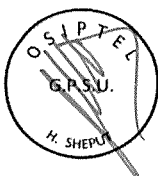
Actualmente, se ha evidenciado que las empresas operadoras incurren en ciertas prácticas que afectan los derechos de los abonados, tales como: (i) efectuar cobros que no se encuentran sustentados en prestaciones efectivamente realizadas o cobrar tarifas adicionales por prestaciones o atributos que son propios, inherentes o intrínsecos a la modalidad del servicio que sea contratado, y (ii) ejecutar migraciones de planes tarifarios que finalmente son cuestionadas por los abonados, debido a que no se les proporcionó información relevante o la misma fue deficiente o insuficiente para tomar una decisión adecuada sobre la migración. Aunado a ello, ofrecen determinadas características que finalmente no se aplican en los hechos.

Así, con relación al punto (i), como es de conocimiento, el uso del servicio de acceso a Internet a través de dispositivos móviles, ya sea mediante un equipo terminal móvil, de un módem USB u otro dispositivo, se encuentra en expansión a nivel nacional. Ello considerando además, que en ciertas zonas geográficas, la mayoría de usuarios que cuentan con el servicio de telefonía móvil acceden a través de este medio al servicio de acceso a Internet.

A este respecto, es importante mencionar que, generalmente, los planes tarifarios del servicio de acceso a Internet móvil (brindado a través de la telefonía móvil o desde dispositivos modem USB) se diferencian entre sí, principalmente por la cantidad de transmisión de datos que ofrecen a los usuarios, la misma que es medida por KiloBytes, MegaBytes o GigaBytes.

Sobre este particular, producto del monitoreo a la oferta comercial registrada en el Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT por las distintas empresas operadoras, se ha identificado una serie de planes tarifarios y tarifas promocionales con distintas metodologías de facturación y de redondeo del consumo de datos realizado por el usuario.

Así, por ejemplo, se ha identificado casos en los que ciertas empresas operadoras utilizan como unidad de tasación el Kilobyte (KB), sin embargo, al momento de tarificar los consumos de KB, estos son redondeados en bloques



de 200 KB. Asimismo, se ha observado en algunos planes promocionales que para el consumo adicional de datos asignados a los planes contratados, se otorga 1 Gigabyte (GB) a determinado monto, redondeando los consumos adicionales al GB inmediato superior.

Dichos ejemplos, demuestran que la tasación aplicable al servicio de acceso a Internet móvil por el consumo de una cantidad de datos determinada se efectúa a valores mayores a 1 KB, lo cual genera pérdidas monetarias al abonado en tanto que la tarificación de sus consumos son redondeados a bloques mayores de los efectivamente utilizados, siendo que las pérdidas mencionadas se incrementarían conforme se aumente el tamaño del bloque de tasación y los megabytes asignados al plan tarifario contratado.

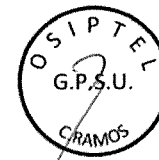
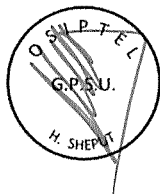
En el mismo sentido, se ha identificado que algunas empresas realizan cobros por la provisión de presuntos servicios suplementarios y/o adicionales, tales como el denominado "tope de consumo", "límite de consumo" o "límite exacto", el cual supuestamente consiste en brindar la facilidad a los clientes "postpago" de no generar ningún tipo de consumo adicional de su línea a cambio del pago de una tarifa mensual.

Cabe precisar que, dicho cobro no se sustentaría en prestaciones efectivamente realizadas, sino en características propias de la prestación de un servicio móvil bajo la modalidad "Control", por lo que la asignación de dichas particularidades no irrogaría costo alguno, al ser inherentes o intrínsecos de dicha modalidad de contratación elegida por el abonado.

Así, el denominado "tope de consumo" distorsiona las particularidades de cada modalidad de contratación, pues convierte un contrato principal bajo la modalidad postpago en un contrato principal bajo la modalidad control, lo que desnaturalizaría la distinción que existe entre las referidas modalidades de contrato según el Glosario³ de Términos del TUO de las Condiciones de Uso.

³ "Servicio bajo la modalidad Control: A aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (sea pago adelantado o con posterioridad a la utilización del servicio), para lo cual la empresa operadora remitirá al abonado el recibo de servicios, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 34 de la presente norma. Una vez agotado el tráfico o importe otorgado por el referido pago, la empresa operadora podrá permitir al abonado realizar consumos adicionales a través de la adquisición de tarjetas de pago, sin perjuicio que el abonado pueda contratar servicios o paquetes de tráfico que serán facturados en el recibo de servicios.

Servicio bajo la modalidad Postpago: A aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica pactada en su contrato (sea pago adelantado o con posterioridad a la utilización del servicio), para lo cual la empresa operadora remitirá al abonado el recibo de servicios, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 34 de la presente norma. Este servicio permitirá al abonado realizar consumos adicionales, y/o contratar servicios o paquetes de tráfico los cuales serán facturados en el recibo de servicios; sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de aplicar el límite de crédito estipulado en el respectivo contrato."



Por tanto, conforme a las propias definiciones y naturaleza de cada modalidad de contratación, resulta evidente que las líneas de servicio móvil que tienen la característica de "tope de consumo", en los hechos, constituyen líneas de servicio móvil en la modalidad de contratación control, y de ninguna manera pueden ser consideradas líneas postpago.

Por ende, cuando la empresa operadora permite a los abonados que contraten el servicio público móvil bajo la modalidad postpago, controlen sus consumos manteniendo los atributos incluidos en su plan tarifario, a través de la activación del servicio de tope de consumo; en la práctica, estaría presentándose una migración hacia un servicio bajo la modalidad control.

De otro lado, en cuanto al punto (ii), se han tomado en cuenta los diversos casos que se han presentado ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, en los cuales los abonados señalan que les ofrecieron determinadas características para que acepten una migración, pero las mismas no se aplicaron, o no se les proporcionó información relevante para tomar una decisión adecuada sobre la migración, entre otros.

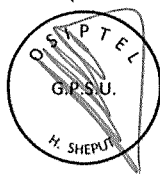
Sobre el particular, es importante destacar que, generalmente, el TRASU resuelve apelaciones vinculadas a reclamos sobre migraciones, debido a que las mismas se asocian a facturaciones no reconocidas por los abonados, siendo que *-en dichos casos-* no se les otorga a los mismos una solución satisfactoria y definitiva, puesto que no se deja sin efecto la migración ejecutada, obligándolos incluso a presentar el mismo reclamo por distintos periodos de facturación.

Ahora bien, es cierto que ante una migración cuestionada por el abonado, éste tendría la facultad de migrar a otro plan tarifario; no obstante ello, puede ocurrir que ninguno de los planes tarifarios vigentes responda a sus expectativas o guarde correlación con sus patrones de consumo, situación que lo conduciría a mantener el plan tarifario con el que no está conforme, migrar a un plan tarifario vigente o, en el peor caso, a dar de baja el servicio, a fin de no asumir las facturaciones correspondientes.

Nótese en este punto que pueden existir un grupo de abonados que, pese a no estar conformes con la migración ejecutada por la empresa operadora, optan por no cuestionar la misma, debido a que en su análisis costo-beneficio, no les conviene iniciar un procedimiento administrativo de reclamo, atendiendo a que el mismo implica, primordialmente, invertir tiempo en el seguimiento e impulso del trámite ante la empresa operadora y, de ser el caso, ante el TRASU.

Asimismo, tampoco se puede perder de vista la presencia de algunos abonados que pueden migrar a otro plan tarifario y luego de usar el servicio

(El subrayado es nuestro)



con dicho plan por un periodo determinado, advierten que el mismo no se ajusta a sus necesidades o patrones de consumo, pero al no tener la opción de desistirse de la migración de plan tarifario requerido, tendrían que mantener el plan tarifario requerido, migrar a otro plan tarifario, o también procederían a dar de baja el servicio.

Como se deriva, las situaciones antes detalladas, demuestran que una migración que no se condice con lo ofrecido por las empresas operadoras, que se genere por falta o deficiencia en la información brindada por la empresa operadora o que no responde a las necesidades de los abonados, genera que los mismos se encuentren insatisfechos, dado que no lograrían optimizar sus preferencias, menos aún satisfacer sus necesidades.

Por consiguiente, se evidencia que se vienen presentando en el mercado prácticas que afectan derechos de los abonados, conforme se detalló en los párrafos precedentes.

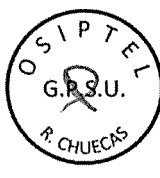
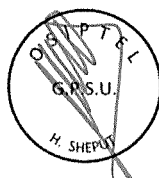
2.2.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación.

En relación al problema objeto de análisis, tenemos que en el mercado peruano se identifican los siguientes agentes involucrados:

- i. Las empresas operadoras que proveen el servicio de acceso a Internet no sujeto a tarifa plana y el servicio público móvil. Asimismo, las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones que ejecutan la migración de planes tarifarios en los distintos servicios públicos de telecomunicaciones.
- ii. Los abonados y/o usuarios de dichos servicios.
- iii. El OSIPTEL interviniendo en función a las competencias y facultades contempladas en la normativa vigente.

Es preciso indicar que en el caso de la tasación del servicio de acceso a Internet, se encuentra especialmente involucrado aquel que es prestado a través del servicio móvil, mediante módem USB u otros dispositivos móviles, dado que estos, normalmente, no están sujetos a tarifa plana.

Adicionalmente, en el caso del denominado "tope de consumo", el servicio afectado es el servicio público móvil y, de otro lado, en el caso de las migraciones de planes tarifarios, se encuentran involucrados todos los servicios públicos de telecomunicaciones.



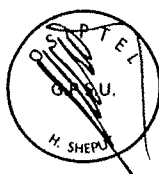
1. Información registrada en el SIRT respecto de la tasación y tarificación del consumo del servicio de acceso a Internet móvil

En cuanto a la principal evidencia de la problemática antes descrita, tenemos el detalle de planes tarifarios registrados por las empresas operadoras en el SIRT donde se aprecia como una de las prácticas utilizadas en el mercado para la tarificación de los consumos del servicio de datos móviles, el redondeo del KB a bloques de tasación mayores como a 200 KB o al GB inmediato, tal como se aprecia en los siguientes gráficos:

**Cuadro N° 3
INTERNET MÓVIL DESDE TELÉFONOS MÓVILES:
INFORMACIÓN SOBRE TASACIÓN APLICABLE AL SERVICIO DE DATOS POR
OPERADOR Y MODALIDAD CONTRACTUAL**

EMPRESA OPERADORA	MODALIDAD CONTRACTUAL		
	PREPAGO	CONTROL	POSTPAGO
MOVISTAR	No incluye información	No incluye información	No incluye información
CLARO	No incluye información	1 KB y redondeo (Tasación) a 200 KB	1 KB y redondeo (Tasación) a 200 KB
ENTEL	No incluye información	No incluye información	Redondeo (Tasación) al GB superior (promoción)
BITEL	No incluye información	Tasación: 1 KB	No comercializa
VIRGIN MOBILE	1 KB	No comercializa	No comercializa

Fuente: SIRT - OSIPTEL



Cuadro N°4
INTERNET MÓVIL DESDE OTROS DISPOSITIVOS:
INFORMACIÓN SOBRE TASACIÓN APLICABLE AL SERVICIO DE ACCESO A
INTERNET MÓVIL POR OPERADOR Y MODALIDAD CONTRACTUAL

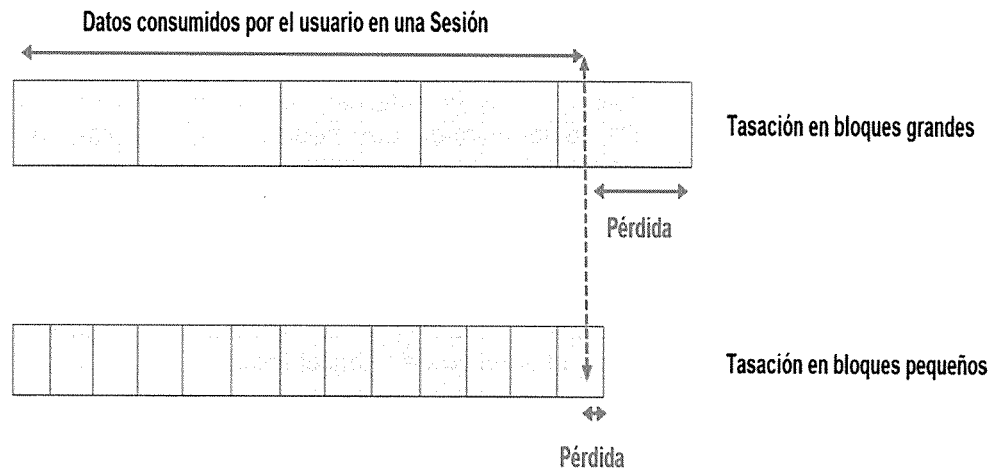
EMPRESA OPERADORA	MODALIDAD CONTRACTUAL		
	PREPAGO	CONTROL	POSTPAGO
MOVISTAR	No comercializa	No comercializa	No comercializa
CLARO	No comercializa	200 KB	No comercializa
ENTEL	No incluye información	No incluye información	No incluye información
BITEL	No comercializa	1 KB	No comercializa
OLO	No incluye información	No comercializa	No comercializa

Fuente: SIRT - OSIPTEL

Cabe mencionar que, bloques de tasación mayores a un KB podrían incrementar la facturación total de los abonados, generando pérdidas monetarias. Evidentemente, esta pérdida se multiplicaría por el inicio de cada sesión de transmisión de datos y será mayor conforme el bloque de tasación aumente de tamaño. En consecuencia, el tamaño del bloque de tasación determina cuál es la magnitud de la pérdida que experimenta el usuario cada vez que se tarifican sus datos consumidos por sesión, tal como se aprecia en el gráfico siguiente:



**Gráfico N°5:
PÉRDIDAS POR CADA BLOQUE DE TASACIÓN INDEPENDIENTEMENTE DEL
TIEMPO DE SESIÓN**

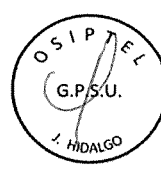
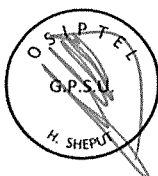


Fuente: GPRC – OSIPTEL

Asimismo, es importante mencionar que una tasación en bloques grandes ocasionará que el agotamiento de los Bytes (Megabyte o Gigabyte), incluidos en el plan tarifario contratado por el usuario, ocurra de manera más rápida, independientemente del perfil de uso.

Con relación a ello, si bien puede existir una pérdida monetaria atribuible al hecho de que los usuarios no aprovechan la totalidad de los Bytes disponibles en sus planes (pérdida de eficiencia social), no debería ocurrir que el usuario experimente una segunda pérdida monetaria atribuible a la diferencia de tasación de los datos que sí consumió realmente (apropiación del excedente del consumidor por parte de la empresa operadora).

Una situación como la descrita se debería a la discriminación de precios de segundo grado por bloques de consumo que estarían aplicando las empresas operadoras, escenario bajo el cual estas diseñan un menú de precios en el que los usuarios tendrían que pagar el monto del plan tarifario inmediatamente superior al consumo realizado. En tal sentido, en el diseño de este menú de tarifas con bloques de consumos elevados se generaría a su vez una divisibilidad imperfecta del consumo de transmisión de datos realizado por los usuarios, lo que agravaría la situación. Por ejemplo, bajo un escenario de redondeo a 1 GB, un usuario que consume montos menores a estos, como 200 MB o 500 MB, tendría que pagar el monto por el 1 GB superior, en cada uno de los niveles de consumo, sin haber realizado de manera efectiva dicho consumo.



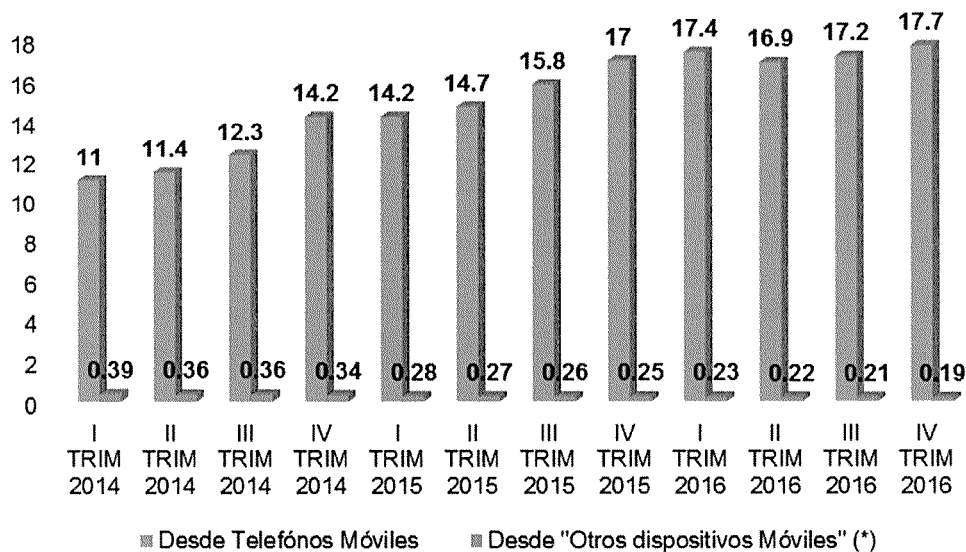
2. Alcance de accesibilidad al servicio de telefonía móvil y al consumo del servicio de acceso a Internet móvil

De acuerdo a los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) al 2016⁴, elaborada por el OSIPTEL a nivel nacional, la tasa de acceso a telefonía móvil supera el 90%, mientras que la tasa de personas que usan Internet desde el equipo terminal móvil sobrepasa el 55%, evidenciando que cada vez más personas acceden al servicio de Internet móvil.

Asimismo, es importante mencionar que de la información publicada en la página web Institucional⁵, reportada por las empresas operadoras que brindan el servicio de Internet Móvil a través de teléfonos celulares u otros dispositivos, se observa que a diciembre de 2016 alrededor de 18 millones de líneas accedieron al servicio de Internet Móvil:

Gráfico N°6:

TOTAL DE LÍNEAS MÓVILES QUE ACCEDIERON A INTERNET MÓVIL, SEGÚN TERMINAL MÓVIL (EN MILLONES)



Fuente: Información remitida por las empresas operadoras.

(*)El término "otros dispositivos móviles" incluye: Módem USB para laptop o PC, computadoras portátiles con SIM-CARD incorporado, tablets y otros dispositivos distintos de teléfonos móviles.

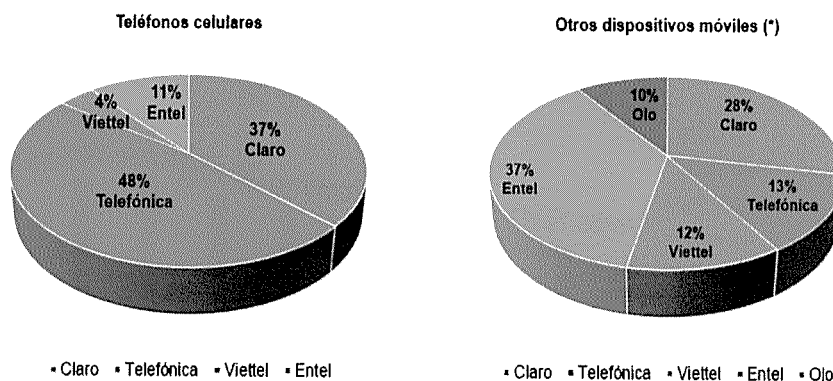
Nota: No se consideró las líneas de Virgin por encontrarse en proceso de validación. Del mismo modo, se consideraron las líneas de Viettel al 2016-II.

⁴ <https://www.osiptel.gob.pe/documentos/erestel-2016>

⁵ <https://www.osiptel.gob.pe/documentos/6-indicadores-del-servicio-de-internet-movil>.



En el siguiente Gráfico se muestra la participación de líneas de Internet Móvil, según empresa operadora y tipo de dispositivo (a diciembre de 2016).

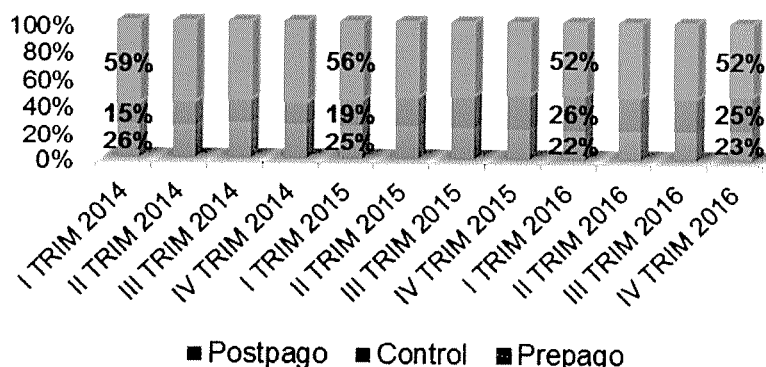
Gráfico N°7:
PARTICIPACIÓN DE LÍNEAS DE INTERNET MÓVIL, SEGÚN EMPRESA OPERADORA Y TIPO DE DISPOSITIVO


Fuente: Información remitida por las empresas operadoras.

(*)El término "otros dispositivos móviles" incluye: Módem USB para laptop o PC, computadoras portátiles con SIM-CARD incorporado, tablets y otros dispositivos distintos de teléfonos móviles.

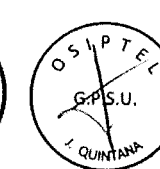
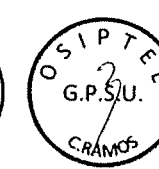
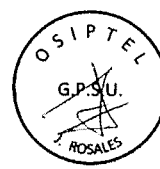
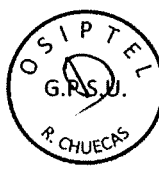
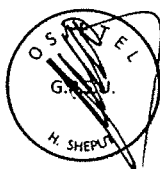
Nota: No se consideró las líneas de Virgin por encontrarse en proceso de validación. Del mismo modo, se consideraron las líneas de Viettel al 2016-II.

Adicionalmente a ello, al IV trimestre de 2016 el 52% de las líneas que accedieron al servicio de Internet Móvil fueron prepago.

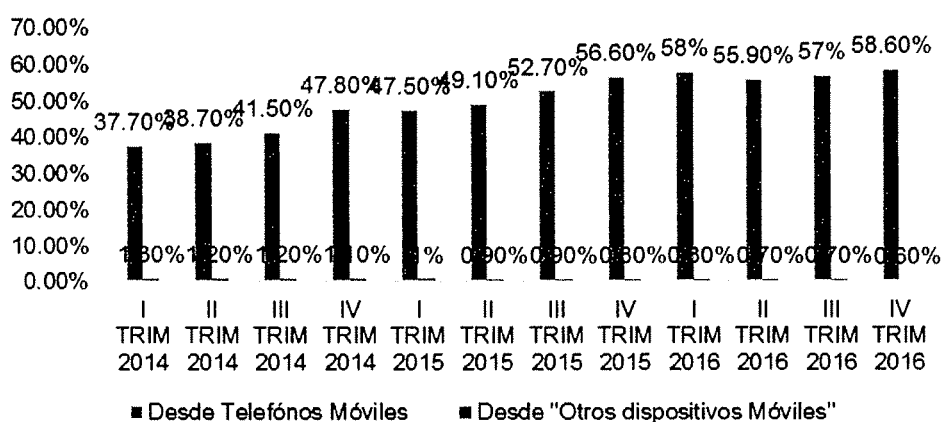
Gráfico N°8:
TELÉFONOS MÓVILES QUE ACCEDIERON A INTERNET MÓVIL, SEGÚN MODALIDAD CONTRACTUAL


Fuente: Información remitida por las empresas operadoras.

Nota: No se consideró las líneas de Virgin por encontrarse en proceso de validación. Del mismo modo, se consideraron las líneas de Viettel al 2016-II.

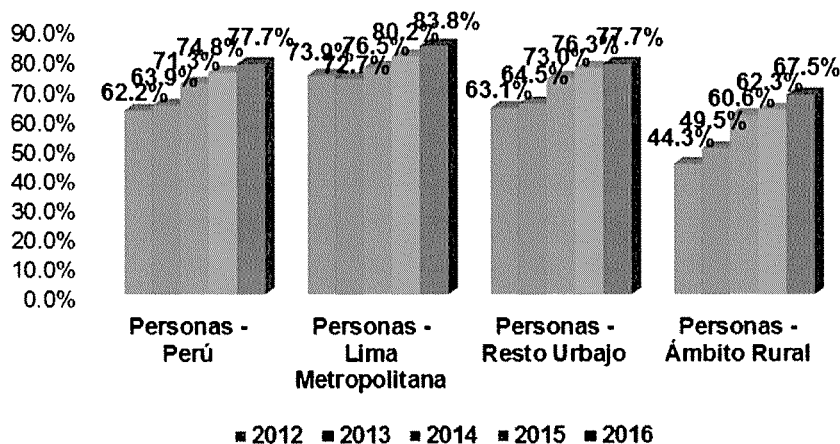


Cabe mencionar que, a diciembre de 2016, la penetración del servicio de Internet Móvil alcanzó el 59%, es decir, 59 de cada 100 habitantes accedieron a este servicio, ya sea a través de teléfonos celulares u otros dispositivos.

Gráfico N°9:
PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL, SEGÚN TIPO DE DISPOSITIVO


Fuente: Información remitida por las empresas operadoras.

Nota: No se consideró las líneas de Virgin por encontrarse en proceso de validación. Del mismo modo, se consideraron las líneas de Viettel al 2016-II.

Gráfico N° 10
ACCESO A TELEFONÍA MÓVIL SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2012-2016


Fuente: Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) al 2016.

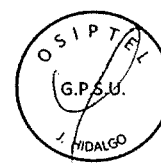
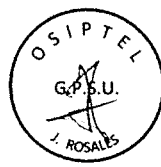
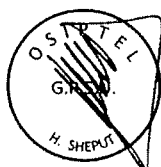
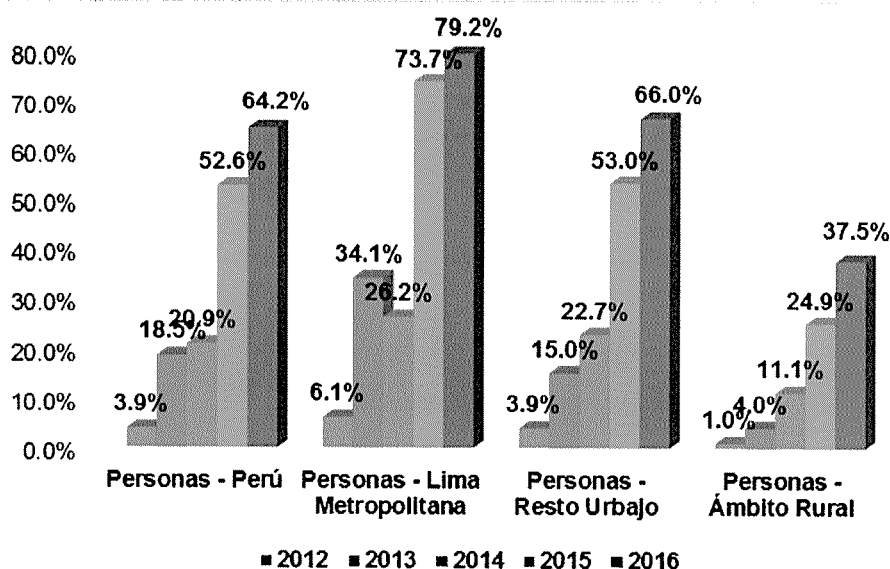


Gráfico N° 11
TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2012-2016


Fuente: Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) al 2016.

Ante lo expuesto, como se puede advertir el acceso a Internet móvil representa al servicio impulsor de la conectividad digital en el Perú, por lo que, consideramos que el ámbito de afectación de la problemática objeto de análisis resultaría ser masiva, puesto que los usuarios que acceden al servicio de Internet móvil están sujetos a los distintos bloques de tasación, los cuales se traducen en pérdidas monetarias para dichos usuarios.

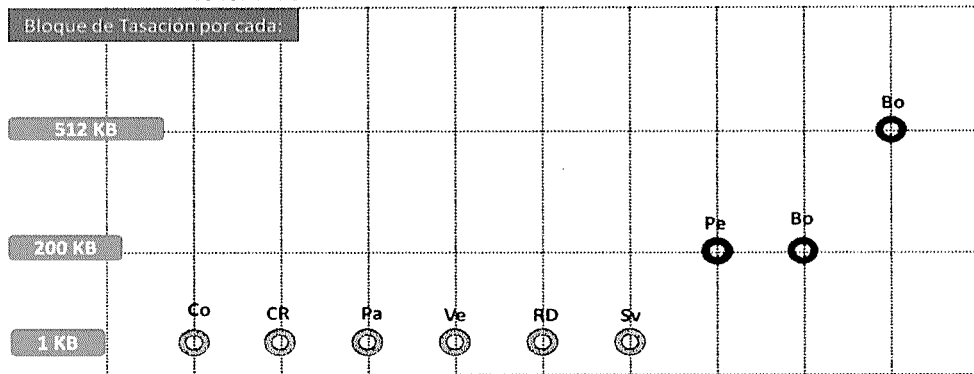
3. Experiencia Internacional evidenciada en la región respecto de la tasación del servicio de acceso a Internet Móvil

Con relación a ello, de la revisión a las páginas web de las empresas operadoras con importante participación en el mercado del servicio de acceso a Internet Móvil en los países de Colombia, Costa Rica, Panamá, Venezuela, República Dominicana, y El Salvador, se aprecia que se oferta el referido servicio con tasación por KB sin efectuarse redondeo alguno para fines de la tarificación, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfico N°12

TASACIÓN DE INTERNET MÓVIL POR PAÍSES



Fuente: páginas web de empresas operadoras.

Elaboración: GPRC – OSIPTEL

Nota: Colombia (Movistar, Claro, Tigo), Costa Rica (kölbi), Panamá (+Móvil), Venezuela (Digitel), República Dominicana (Claro, Orange), El Salvador (Claro), Perú (Claro), Bolivia (Entel, Viva).

En tal sentido, se observa que en diversos países de la región se viene considerando como unidad mínima de tasación el Kilobyte (KB) que permite un mejor cálculo del consumo real de los usuarios, por lo que debería considerarse el establecer como unidad de tasación el KB sin la posibilidad de redondear con unidades distintas.

4. Información registrada en el SIRT respecto del “Tope de consumo”

En lo que concierne al servicio denominado “tope de consumo”, el cual brinda al abonando “Postpago” la facilidad de no generar ningún tipo de consumo adicional en su línea pagando una tarifa mensual, podemos apreciar de la revisión de los planes registrados por la empresa América Móvil Perú S.A.C. en el SIRT, que como parte de las características detalladas para determinados planes “Postpago” define a dicho concepto como:

“(…)

Características:

2. TOPE DE CONSUMO CERO: Servicio que cuesta mensualmente S/ 5.00 Soles, el cual evita que EL CLIENTE realice tráfico adicional a las unidades libres incluidas en el plan tarifario contratado; lo antes señalado implica que el cliente no podrá realizar ningún tipo de tráfico (voz, SMS, MMS y/o datos), a menos que active una recarga física o virtual o solicite la activación de un paquete o servicio adicional de la



*oferta comercial vigente. Solo podrá solicitarse en la Postventa (Call Center) vía 123 opción 2-9. (...)*⁶

Tal como se evidencia, el cobro de una tarifa mensual que vendría aplicando la empresa América Móvil Perú S.A.C. bajo la denominación de “tope de consumo”, no estaría sustentado en una prestación efectivamente realizada, pues se trata de una característica intrínseca e inherente a las líneas de la modalidad “control”.

Cabe resaltar que, las líneas “Postpago” permiten realizar consumos adicionales, luego de agotar los beneficios otorgados en su plan tarifario como parte del pago fijo mensual, sin ningún control de consumo, siendo esta última una característica intrínseca y esencial de las líneas móviles contratadas bajo la modalidad control. Es por ello que, si se pretendiera considerar como postpago a las líneas que tienen la característica de control se estaría desnaturalizando las líneas de dicha modalidad.

Otro aspecto importante, es la desactivación del denominado “tope de consumo” en las líneas móviles postpago que han sido suspendidas por distintas razones, la cual origina que a los abonados se les facture por consumos adicionales que podrían haberse efectuado. Este tipo de casos ha conllevado a que usuarios y/o abonados presenten diversos reclamos por facturación.

Con relación a ello, consideramos que no hay justificación razonable en el hecho de que la suspensión por falta de pago de la línea postpago, origine que el abonado tenga que volver a solicitar el denominado “tope de consumo” si desea un control de sus consumos.

A continuación, como parte de las evidencias, se detallan diversos registros tarifarios de la empresa América Móvil Perú S.A.C., en los que se habría advertido como características del plan el concepto de “tope de consumo” que aplican indebidamente un cobro adicional de cinco soles (S/ 5.00) mensuales.

⁶ Registrado a través del Código TETM20170000036.

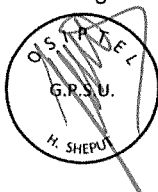
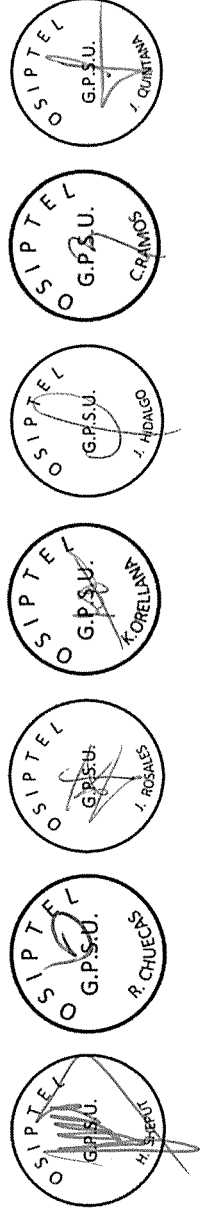


Tabla N°2
REGISTROS TARIFARIOS REFERIDOS AL TOPE DE CONSUMO

CÓDIGO SIRT	NOMBRE DE LA TARIFA	CESE DE COMERCIALIZACIÓN	COMENTARIOS
TETM20170000036	Servicio de tope de consumo	No	Los usuarios que soliciten el Consumo Exacto al momento de la contratación de unos de los planes aplicables (alta nueva), accederán al mismo sin costo alguno
TECNV2017002041	Tope de consumo corporativo	No	Servicio gratuito.
TETM20170000036	Servicio de tope de consumo	No	Los usuarios que soliciten el Consumo Exacto al momento de la contratación de unos de los planes aplicables (alta nueva), accederán al mismo sin costo alguno
TECNV2017002041	Tope de consumo corporativo	No	Considera el cobro mensual de S/ 5.00.
TECNV2017002041	Tope de consumo corporativo	No	No indica si es gratuito o aplica algún cobro.
TETM20170000036	Servicio de tope de consumo	No	
TETM20170000036	Servicio de tope de consumo	No	
TETM20160000576	Servicio de tope de consumo	Si	
TETM20160000401	Servicio de tope de consumo	Si	
TETM20160000401	Servicio de tope de consumo	No	
TETM20160000339	Servicio de Tope de Consumo - Actualización	Si	Considera el cobro mensual de S/ 5.00.
TETM20160000296	Servicio de tope de consumo	Si	
TETM201300177	Servicio de tope de consumo	Si	
TETM201300139	Tope de consumo - Incremento de Beneficios	Si	
TETM201200088	Facilidad topes de consumo	Si	

Fuente: SIRT - OSIPTEL.



5. Percepción de los usuarios sobre contratación de líneas postpago y control a la empresa América Móvil Perú S.A.C.

En relación a ello, es importante mencionar que de acuerdo a los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) al 2016, por lo menos el 48% de los usuarios encuestados que cuentan con el servicio de telefonía móvil de América Móvil Perú S.A.C. y que no identificaron su servicio bajo la modalidad prepago, perciben que su servicio es contratado bajo la modalidad control.

Así, en base a la información reportada por la referida empresa operadora, en cumplimiento de la Norma de Requerimiento de Información Periódica⁷, la cantidad de líneas "Postpago" y "Control" contratadas a septiembre del presente año asciende a un total de 4,305,069; siendo así que el 48% de los abonados de estas líneas (2,066,433 abonados) identificaría su línea móvil como si hubiera sido contratada bajo la modalidad "Control", ya que al contar con un tope de consumo esperan que el servicio sea suspendido cuando se excede de este tope y que el monto a ser cancelado mensualmente sea el mismo, siendo estas las características principales de los servicios contratados bajo la modalidad "control".

Cabe indicar que, a dicha cifra se le debería agregar la cantidad de abonados que tendrían contratado el servicio "Postpago" con "Tope de consumo" y que consideran a dicho servicio como "Postpago", aun cuando en la práctica para otros abonados se trata de un servicio control.

6. Consultas realizadas por el concepto "Tope de Consumo" registradas en el Sistema de Registros de Atención a Usuarios

Adicionalmente a ello, otra evidencia importante por resaltar son las solicitudes de orientación que realizan los usuarios al OSIPTEL, respecto al "tope de consumo", a través de los diversos canales de atención (telefónico, correo electrónico y presencial). Siendo que, dichas consultas se han incrementado de manera significativa año tras año; es así que durante el periodo comprendido entre 2011-2017, se han efectuado mil quinientos ochenta y ocho (1,588) orientaciones, en el siguiente gráfico se puede apreciar la cantidad anual de las orientaciones realizadas:

⁷ Aprobada por Resolución de Consejo Directo N° 096-2015-CD/OSIPTEL.

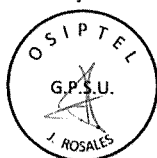
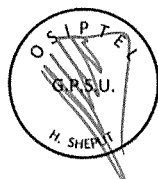
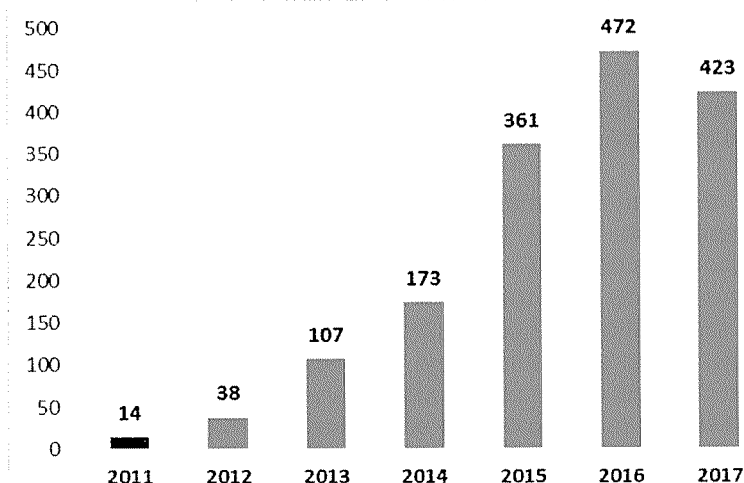


Gráfico N°13

CANTIDAD DE ORIENTACIONES REALIZADAS POR TEMAS RELACIONADOS AL TOPE DE CONSUMO DURANTE LOS AÑOS 2011-2017



Fuente: ATUS - OSIPTEL.

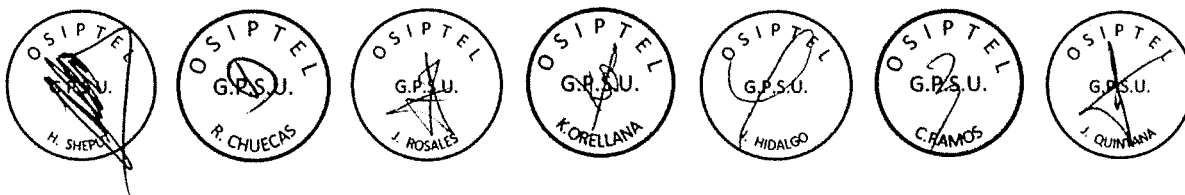
Cabe precisar que, las consultas referidas a la problemática “exceso en la facturación a pesar de haber contratado el tope de consumo”, podrían estar relacionadas a los casos en los que por suspensión del servicio se desactiva el “tope de consumo”, originando la facturación por consumos adicionales.

Gráfico N°14

PRINCIPALES CONSULTAS DE LOS USUARIOS RELACIONADAS AL TOPE DE CONSUMO DURANTE LOS AÑOS 2011-2017

- Cobro del tope de consumo sin haberlo solicitado**
- Disconformidad con la facturación del tope de consumo**
- Exceso en la facturación a pesar de haber contratado el tope de consumo**

Fuente: ATUS - OSIPTEL.



7. Requerimientos remitidos por el Congreso de la República para la atención de inconvenientes con la facturación del “Tope de Consumo”

Del mismo modo, y como parte de la evidencia de la problemática planteada en relación al “Tope de consumo”, debemos señalar que el OSIPTEL ha recibido en el año en curso oficios del Congreso de la República (N° 01627-2017/YLA-CR, N° 219-2016-2017-GPAP-YLA/CR, N° 284 -2016-2017-GPAP-YLA/CR y N° 295-2016-2017-GPAP-YLA/CR), mediante los cuales se indica haber recibido diversas cartas de usuarios del servicio de telefonía móvil en los que manifiestan su preocupación respecto al presunto cobro indebido por “tope de consumo”.

Cabe mencionar que, en dichos oficios se manifiesta la disconformidad de dicho Órgano por la facturación adicional de cinco soles (S/. 5.00) en razón de la presunta prestación del servicio “Tope de consumo” que vendría realizando la empresa América Móvil Perú S.A.C., lo cual carecería de justificación; por lo que solicita al OSIPTEL adoptar las acciones que correspondan, para la atención de la problemática reportada.

8. Reclamos resueltos en primera instancia por veracidad de la información brindada al usuario e idoneidad en la prestación del servicio.

Como se sabe, al momento de la contratación de alguno de los servicios de telecomunicaciones y durante la ejecución del respectivo contrato, los abonados de dichos servicios tienen el derecho de contratar los distintos planes tarifarios que comercialicen las empresas operadoras, así como el derecho de migrar de uno a otros planes tarifarios, de acuerdo a las condiciones previstas por cada una de las empresas operadoras.

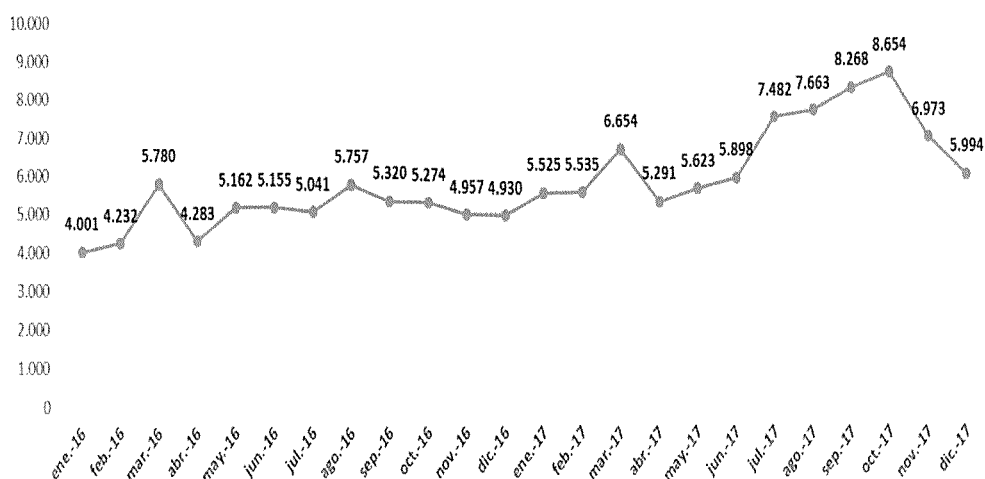
En ese contexto, de presentarse alguna controversia alrededor de la migración ejecutada por la empresa operadora, el abonado inicia un procedimiento de reclamo, cuya primera instancia es la propia empresa. Así, una de las materias reclamables es la veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario respecto a la prestación del servicio; en el caso particular, calzarían los casos en los cuales, al momento de ofrecer una migración de plan tarifario, la empresa operadora no le proporcionó al abonado información relevante o la misma fue deficiente impidiéndole adoptar una decisión adecuada, así como los casos en los cuales se le ofreció al abonado determinadas características, pero las mismas no se aplican en los hechos.

Siendo esto así, de la información recopilada, se evidencia que durante el periodo comprendido entre los años 2016-2017, las empresas operadoras han



resuelto en primera instancia un total de ciento treinta y nueve mil cuatrocientos cincuenta y dos (139,452) reclamos por veracidad de la información brindada al usuario e idoneidad en la prestación del servicio, conforme se muestra en el Gráfico presentado a continuación:

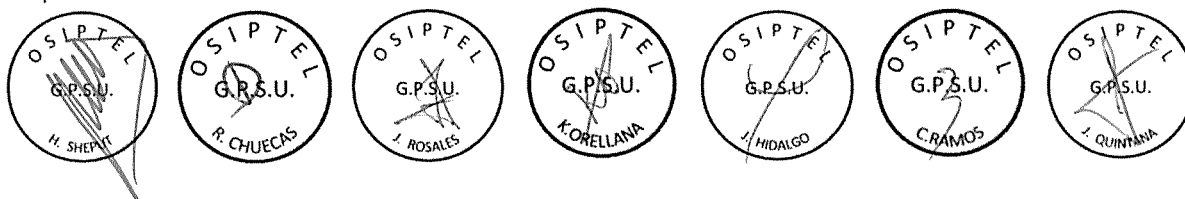
Gráfico N°15
RECLAMOS RESUELTOS POR VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO E IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DURANTE LOS AÑOS 2016-2017



Fuente: Información remitida por las empresas operadoras.

Cabe resaltar que los reclamos por “veracidad de la información brindada al usuario”, podrían estar relacionados a los escenarios mencionados líneas arriba, los cuales conducirían a los abonados a presentar un reclamo por la migración ejecutada.⁸

⁸ (i) La empresa operadora no le proporcionó al abonado información relevante, (ii) La información brindada al abonado fue deficiente o (iii) Se le ofreció al abonado determinadas características, pero las mismas no se aplican en los hechos.

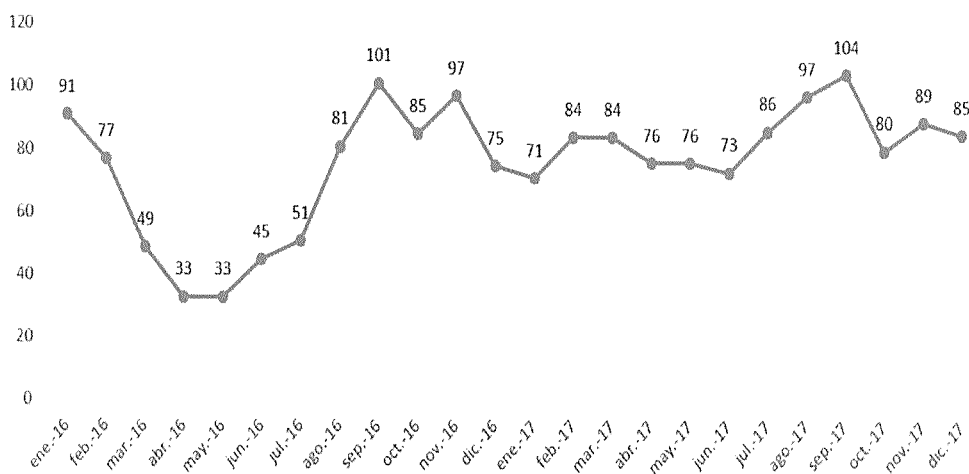


9. Apelaciones resueltas en segunda instancia (TRASU) por reclamos vinculados a “migración no solicitada” y “veracidad de la información brindada al usuario”

Siguiendo lo señalado en el numeral anterior, en el supuesto que el abonado no se encuentre conforme con lo resuelto en primera instancia por la empresa operadora, tiene el derecho a presentar un recurso impugnativo, a efectos que el TRASU, en segunda y última instancia del procedimiento de reclamo, resuelva la controversia suscitada entre ambas partes.

Con relación a lo anterior, se observó que en el periodo 2016-2017, el TRASU resolvió un total de mil ochocientos veintitrés (1,823) apelaciones por reclamos relacionados a la veracidad de la información brindada al usuario, dentro de los cuales se incluyen los reclamos vinculados a las migraciones, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico N°16
APELACIONES RESUELTAS EN SEGUNDA INSTANCIA POR VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO DURANTE LOS AÑOS 2016-2017

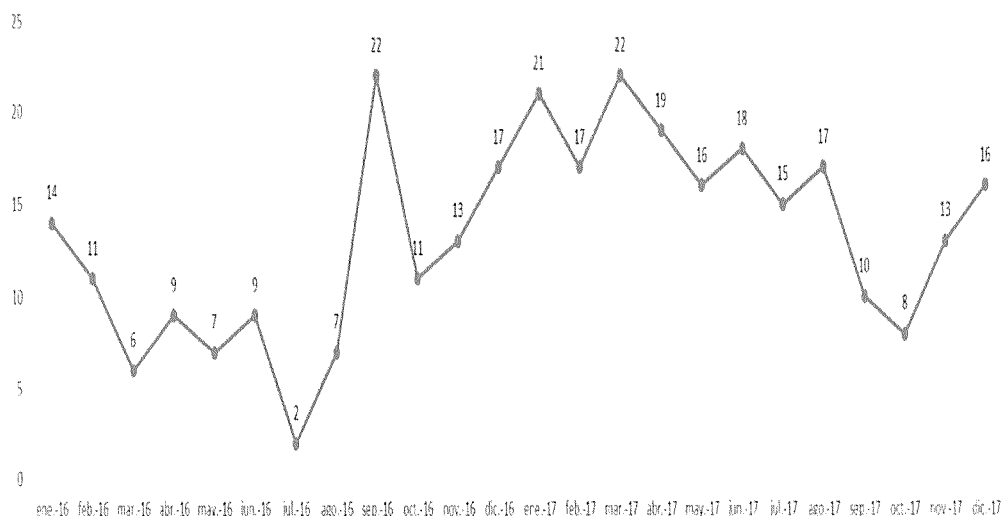


Fuente: Base de Datos del TRASU

Adicionalmente a lo anterior, también se evidenció que en el mismo periodo evaluado, el TRASU resolvió trescientos veinte (320) apelaciones vinculadas a “migraciones no solicitadas”, de acuerdo al siguiente Gráfico:



Gráfico N°17
APELACIONES RESUELTAS EN SEGUNDA INSTANCIA POR MIGRACIONES NO SOLICITADAS DURANTE LOS AÑOS 2016-2017



Fuente: Base de Datos del TRASU

Adviértase en este punto que las apelaciones por “migraciones no solicitadas” se refieren a los casos en los cuales el abonado no reconoce haber solicitado la migración a otro plan tarifario, pero la empresa operadora le emite facturaciones o cobros correspondientes a dicho plan tarifario, conminándolos a asumir obligaciones de pago cuyo origen es desconocido. Por tal motivo, el abonado presenta un reclamo ante la empresa operadora y, en caso no se encuentre conforme con lo resuelto en primera instancia, su recurso impugnativo (apelación) es tramitado por el TRASU.

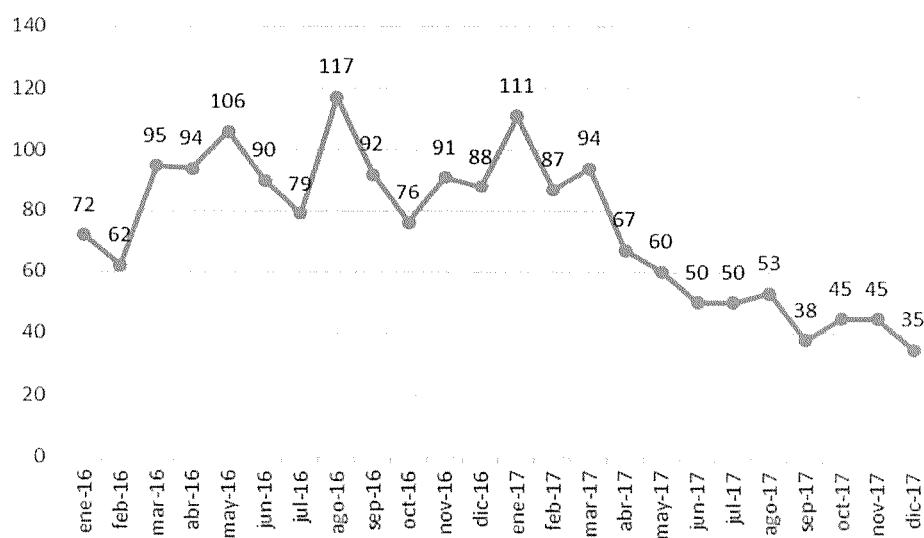
10. Consultas realizadas por “migraciones no solicitadas” registradas en el Sistema de Registros de Atención a Usuarios

En este punto, también corresponde destacar las solicitudes de orientación que realizan los usuarios al OSIPTTEL, vinculadas a “migraciones no solicitadas”, a través de los distintos canales de atención que fueron referidos en los numerales anteriores, Así, durante el periodo comprendido entre los años 2016-



2017, se han efectuado mil setecientos noventa y siete (1, 797) orientaciones, tal como se aprecia en el siguiente Gráfico:

**Gráfico N°18
CANTIDAD DE ORIENTACIONES REALIZADAS POR TEMAS RELACIONADOS A
MIGRACIONES NO SOLICITADAS DURANTE LOS AÑOS 2016-2017**

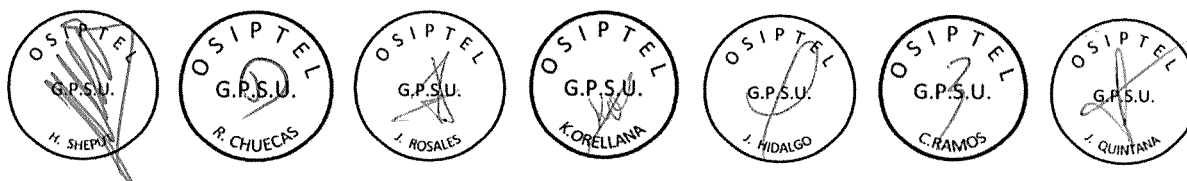


Fuente: ATUS - OSIPTEL.

Como se deriva de los Gráficos N° 17 y 18, los números obtenidos tanto de apelaciones y orientaciones por “migraciones no solicitadas” no son ínfimos, infiriéndose que aún persisten malas prácticas por parte de las empresas operadoras de contratar servicios o migrar a planes tarifarios sin consentimiento alguno de los abonados, demostrándose que existen serios inconvenientes ligados a las migraciones de planes tarifarios.

2.2.1.2. Posibles causas del problema

Respecto a la modalidad de tasación del Internet móvil, la principal causa de la problemática referida surge como consecuencia de la falta de reglas claras y uniformes sobre cómo deben ser tasados y facturados los consumos de dicho servicio, conllevando a que en el mercado se ofrezcan diferentes formas de facturación y redondeo de los consumos de datos, lo cual deviene en facturaciones por prestaciones no efectivamente realizadas.



Ahora bien, como se ha explicado anteriormente los bloques de tasación que se aplican para tarificar los consumos generarían pérdidas monetarias a los usuarios, no solo en el hecho de no consumir la totalidad de datos otorgados en los planes, sino que además aquella referida a la diferencia total entre la cantidad de datos ofrecida y la realmente transferida por el usuario, lo cual depende del tamaño del bloque de tasación.

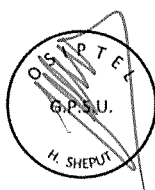
En lo que concierne al “tope de consumo” se observa que la principal causa del problema deviene de la falta de precisión en el marco normativo vigente, prohibiendo expresamente que las líneas “Postpago” puedan contar con un control de consumo, siendo esta última una característica intrínseca de las líneas contratadas bajo modalidad control.

En base a ello, se puede observar que el sentido de la regulación actual ha permitido que ciertas empresas operadoras de servicios públicos móviles “Postpago” eliminen determinados atributos del conjunto de características propias de su modalidad de contratación, y se agreguen particularidades pertenecientes a otra modalidad, a efectos de poder incluir estas como condiciones de servicios suplementarios y/o adicionales, con la finalidad de cobrar una tarifa por la provisión de los mismos.

De otro lado, respecto a las migraciones de planes tarifarios cuestionadas por los abonados, consideramos que la principal causa es el mal accionar de las empresas operadoras frente a los abonados al momento de ofrecerles migrar a otros planes tarifarios, toda vez que no le brindan información relevante o la información otorgada es deficiente o insuficiente, no permitiéndoles adoptar una decisión adecuada; o en todo caso, le ofrecen determinadas características del nuevo plan tarifario, pero las mismas no se aplican en la práctica.

Adicionalmente a ello, para el caso particular de los abonados que migren a otro plan tarifario y luego de usar el servicio con dicho plan por un periodo determinado, advierten que el mismo no se ajusta a sus necesidades o patrones de consumo, las empresas operadoras no cuentan con un mecanismo eficiente y eficaz que les permitan dejar sin efecto la migración solicitada, obligándolos a mantener el plan tarifario al que migraron, migrar a otros planes tarifarios vigentes, pero quizá no responda a sus patrones de consumo o, en última instancia, a proceder a dar de baja el servicio.

En consecuencia, como se indicó líneas arriba, las situaciones antes detalladas, generan que los mismos se encuentren insatisfechos, dado que no lograrían optimizar sus preferencias, menos aún satisfacer sus necesidades.



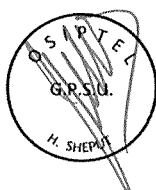
2.2.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención

En relación a la modalidad de tasación, en caso de mantener la regulación actual, las empresas operadoras continuarían estableciendo arbitrariamente distintos bloques de tasación por el consumo de datos, así como podrían continuar comercializando servicios móviles con “tope de consumo”, prácticas que como se mencionó líneas arriba, ocasionarían que lo facturado por dichos conceptos no se ajusten a las prestaciones efectivamente realizadas o no se sustenten en costos adicionales en los que realmente incurra la empresa operadora.

Cabe precisar que, en lo que respecta a la tasación del servicio de acceso a Internet móvil, es oportuno mencionar que la pérdida monetaria es más notoria en usuarios cuyo consumo es poco intensivo, por lo que se encontrarían pagando el mismo monto por la prestación del servicio, en comparación con usuarios intensivos, cuyo consumo es cercano a los bloques de tasación mayores. Asimismo, en la práctica se puede apreciar que usuarios con el mismo perfil y hábitos de consumo que contratan planes que otorgan la misma cantidad de datos, pueden no recibir los mismos beneficios de manera efectiva como consecuencia de los distintos bloques de tasación.

Respecto al cobro por el “tope de Consumo”, ante la falta de reglas claras, precisas y uniformes, las empresas prestadoras del servicio público móvil podrían también establecer libre y arbitrariamente distintos cargos fijos para controlar los consumos de las líneas “Postpago”, aun cuando esta característica sea inherente a las líneas bajo modalidad “Control”. Pues bien, como se observó líneas arriba, al día de hoy se encuentran ofertando en el mercado planes que incluyen la aplicación de una tarifa de S/ 5.00 mensuales por el concepto “Tope de consumo”, la cual en futuro podría ser incrementada al no establecerse reglas que expresamente impidan la comercialización de planes tarifarios “Postpago” que incluyan el cobro de una tarifa adicional por la característica referida al control de consumo del servicio.

Por otro lado, sobre las migraciones de planes tarifarios cuestionadas por los abonados, de mantenerse la regulación actual, las empresas operadoras continuarían con las malas prácticas comerciales evidenciadas al momento de ofrecer las migraciones de planes tarifarios; esto es, no brindar información relevante a los abonados o la información otorgada es deficiente, no permitiéndoles adoptar una decisión adecuada; o en todo caso, le ofrecen determinadas características del nuevo plan tarifario, pero las mismas no se aplican en la práctica, situaciones que como se señaló, perjudican a los abonados.



Asimismo, como a la fecha, no se implementaría algún mecanismo eficaz que les permita a los abonados abandonar la migración solicitada, en los supuestos en los cuales dichos abonados migren a otro plan tarifario y luego de usar el servicio con dicho plan por un periodo determinado, advierten que el mismo no se ajusta a sus necesidades o patrones de consumo. Evidentemente, en dichos casos, también estaremos frente a abonados insatisfechos, dado que tendrían que optar por planes tarifarios vigentes que no necesariamente satisfagan sus necesidades o, en el peor escenario, dar de baja el servicio.

En este contexto, resulta necesario realizar una evaluación del actual TUO de las Condiciones de Uso, a efectos que las empresas operadoras de prestación del servicio de acceso a Internet móvil no establezcan arbitrariamente bloques de tasación para la tarificación del referido servicio, de modo tal que no se ajuste al real consumo efectuado, así como a realizar cobros adicionales por características del servicio que le son inherentes a una determinada modalidad de contratación.

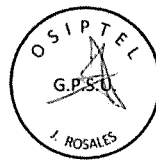
Aunado a ello, impedir que las empresas operadoras de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones continúen con sus malas prácticas al momento de ofrecer una migración de plan tarifario; esto es, no proporcionarle al abonado información relevante o la misma es deficiente con el propósito de que adopte una decisión adecuada. También evitar que las empresas operadoras ofrezcan determinadas características de un plan tarifario que finalmente no se prestan en la realidad.

Por consiguiente, se busca ofrecer a los abonados un mecanismo eficaz y eficiente que les permita dejar sin efecto una migración de plan tarifario solicitada, motivado por falta de información relevante o deficiente al momento de migrar, por características que finalmente no se aplican en los hechos o, en los supuestos que los abonados consideran que el nuevo plan tarifario no se ajusta a sus necesidades o patrones de consumo, entre otros.

2.2.2. Objetivo de la intervención y Base Legal

2.2.2.1. Objetivo de la intervención

De acuerdo a la problemática planteada resulta oportuno incluir en el TUO de las Condiciones de Uso, disposiciones que permitan garantizar que al abonado se le realice el cobro por servicios efectivamente prestados tanto al momento en que se tasen los consumos del servicio de acceso a Internet, como al decidir controlar sus consumos en el servicio público móvil. De esta manera, se busca una correspondencia entre lo efectivamente consumido y lo facturado por las empresas operadoras, lo cual buscaría como finalidad evitar posibles pérdidas monetarias por parte de los abonados.



Adicionalmente, atendiendo a los casos relacionados a migraciones cuestionadas por los abonados, se considera pertinente y necesario insertar en el citado cuerpo normativo, el derecho de los abonados a que, en cualquier circunstancia, dentro de un plazo determinado, puedan desistirse de una migración. En estos casos, las empresas operadoras deberán restituir el plan inicialmente contratado por el abonado, siendo que dicha disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.

2.2.2.2. Base Legal para 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 a 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.

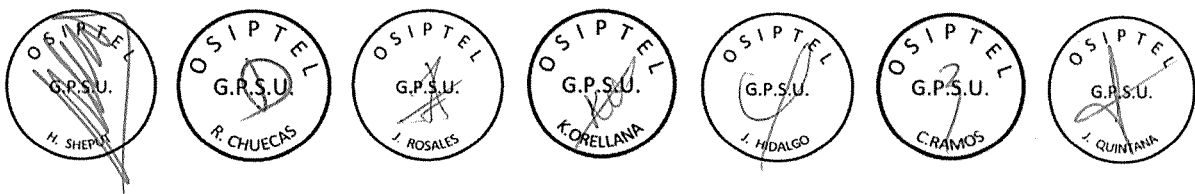
En ese sentido, en virtud a lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25 del referido Reglamento, en el ejercicio de su función normativa, este Organismo tiene la facultad de dictar reglamentos sobre las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, incluyendo aquellos aspectos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

2.2.3. Análisis de alternativas disponibles

2.2.3.1. Descripción de las alternativas

Del análisis efectuado al escenario actual, se ha considerado conveniente presentar dos (2) alternativas de solución a las problemáticas expuestas, detallando sus ventajas y desventajas a fin de lograr los objetivos planteados, conforme a lo siguiente:

- **Respecto al cobro del denominado tope de consumo y la tasación de los consumos del servicio de acceso a Internet**



Alternativa N° 1: “No intervenir y mantener la regulación actual”

Bajo el escenario actual, las empresas operadoras pueden establecer arbitrariamente diferentes bloques de tasación, así como cobros por “tope de consumo”, sin que exista un real sustento en los costos incurridos por estas.

Cabe precisar que, como se desarrolló anteriormente, en el presente contexto se presentarían circunstancias que podrían encontrarse afectando el derecho de los abonados a que únicamente se les requiera el pago por los servicios efectivamente prestados, conforme lo establece el artículo 31° del TUO de las Condiciones de Uso.

Alternativa N° 2: “Establecer como unidad de tasación el Kilobyte (KB) sin la posibilidad de redondear con unidades distintas al KB, así como precisar que la posibilidad de controlar consumos se ofrezca a través de planes tarifarios bajo la modalidad control”

Esta alternativa busca la correspondencia entre lo facturado y los consumos que efectivamente realizan los usuarios que acceden a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Así en el caso del servicio de acceso a Internet móvil (mediante un celular, módem USB u otro medio), se propone fijar como unidad de tasación el Kilobyte (KB), sin la posibilidad de redondear con unidades distintas al KB, evitando escenarios de sobrefacturación por la prestación del mencionado servicio.

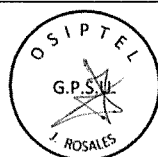
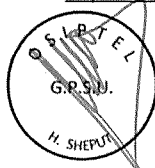
Este escenario se aproximaría al consumo real de los usuarios y se ajustaría a la práctica internacional. Cabe precisar que, menores tamaños de bloques de tasación, implicarían menores pérdidas en la tarificación de los datos consumidos por los usuarios en cada sesión.

El cambio normativo propuesto con valor de tasación de 1 KB se considera adecuado, toda vez en el mercado se ofrecen planes con paquetes de Bytes pequeños que otorgan 10⁹ o 20 MB¹⁰ a los usuarios para acceder al servicio de Internet Móvil, los cuales son 10,240 y 20,480 veces mayor que la unidad de tasación de 1 KB.

De otro lado, esta alternativa también se establecería que la característica que permita controlar los consumos del servicio público móvil sea inherente e intrínseca a la modalidad de contratación “Control” del servicio.

⁹ <http://www.movistar.com.pe/movil/prepago/tarifas>

¹⁰ <http://www.claro.com.pe/personas/movil/beneficios/tarifa-del-dia/>



En ese sentido, esta alternativa busca uniformizar la manera como los datos serían tasados y facturados en los planes del servicio de acceso a Internet móvil, así como establecer medidas que permitan mantener la clasificación de los planes “Postpago” y “Control”; de manera tal que los usuarios enfoquen su elección en los atributos que son relevantes tales como, por ejemplo: tarifa, gama de servicios, calidad de atención, entre otros.

➤ **Respecto a las migraciones de planes tarifarios cuestionadas por los abonados**

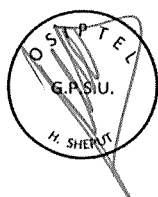
Alternativa N° 1: “No intervenir y mantener la regulación actual”

Bajo el escenario actual, las empresas operadoras de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones pueden seguir incurriendo en malas prácticas al momento de ofrecer una migración. En efecto, podrían no brindarle al abonado información relevante o la misma resultaría deficiente con miras a tomar una decisión adecuada para migrar a otro plan tarifario. Asimismo, persistirían los supuestos en los cuales las empresas operadoras ofrezcan determinadas características que finalmente no aplican en la realidad. Siendo esto así, como se precisó anteriormente, dichos supuestos perjudican a los abonados en términos monetarios y no monetarios.

Sumado a ello, los abonados que migran a otro plan tarifario y luego de usar el servicio con dicho plan por un periodo determinado, no podrían “abandonar” la migración solicitada, cuando observen que el nuevo plan tarifario no se ajuste a sus necesidades o patrones de consumo. En dichos supuestos, también estaremos frente a abonados insatisfechos.

Alternativa N° 2: “Establecer el derecho de los abonados a desistirse de una migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. La empresa operadora deberá hacer efectivo el desistimiento a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de la fecha de solicitud del abonado. Dicha disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen”

Al respecto, debemos mencionar que es de suma relevancia que las personas reciban la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios. En la práctica, el otorgamiento de una información adecuada tiene un efecto en cuanto a la apreciación que los



abonados tienen sobre el servicio una vez que lo hayan contratado y; además, disminuye la contingencia de eventuales reclamos por la prestación de los mismos.

Considerando lo anterior, debemos precisar que la inclusión del derecho a desistirse de la migración solicitada, no solo se reduce a solucionar un problema de falta o deficiente información brindada al abonado al momento de la migración a otro plan tarifario, puesto que -en los hechos- la empresa operadora puede acreditar que cumplió con informar al abonado sobre las características de un determinado plan tarifario, pero luego de ejecutada la migración, finalmente se le preste al abonado un servicio con un plan distinto, o en otros casos, luego de utilizado el servicio durante un periodo razonable, el abonado advierta que el mismo no cumple con sus expectativas o no se condice con sus patrones de consumo.

Si bien es cierto que, ante una migración cuestionada por el abonado por alguno de los motivos antes mencionados, éste tendría la facultad de migrar a otro plan tarifario, nada le asegura que su plan inicialmente contratado se encuentre vigente, sobre todo considerando que durante un tiempo dicho plan colmaba sus expectativas y cubría sus necesidades; por ende, se encontraría obligado a elegir entre los planes tarifarias vigentes a dicha fecha, mantenerse en el plan tarifario solicitado; o en todo caso, a dar de baja el servicio.

Por tales motivos, es conveniente incluir el derecho de los abonados a desistirse de una migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. En este supuesto, la empresa operadora deberá hacer efectivo el desistimiento a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de la fecha de solicitud del abonado, siendo que dicha disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.

Con lo anterior, se le garantiza al abonado evaluar la conveniencia del nuevo plan tarifario, no solo por la información que ha sido otorgada por la empresa operadora, sino por haber utilizado el servicio con dicho plan, asegurándole el retorno a su plan tarifario inicialmente contratado.



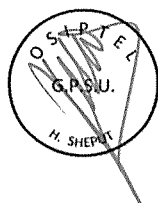
2.2.3.2. Análisis de alternativas

➤ **Respecto al cobro del denominado tope de consumo y la tasación de los consumos del servicio de acceso a Internet**

Teniendo en consideración que no todos los costos y beneficios que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar, utilizaremos el Análisis de Multicriterio (AMC) a fin de analizar las alternativas disponibles.

En ese sentido, los atributos que evaluaremos para el presente análisis serán los siguientes:

- **Afectación al usuario**: Califica el grado de afectación al usuario en términos monetarios y de bienestar. En ese sentido, tendrá mayor calificación la alternativa que afecte en menor medida a los usuarios.
- **Correspondencia entre lo consumido y lo facturado**: Califica el hecho de que las empresas operadoras facturen por los consumos efectivamente realizados por los usuarios. Se calificará con mayor puntaje a la alternativa que derive en una mayor probabilidad de que el cobro que realicen las empresas se aproxime a los consumos efectuados por los usuarios.
- **Costos de la alternativa**: Califica el nivel de costos generados a las empresas operadoras por la implementación de las alternativas. Se calificará con mayor puntaje a la alternativa que genere menores costos.
- **Límite a la arbitrariedad**: Califica la probabilidad de que la condición definida a partir de la alternativa planteada no resulte arbitraria, afectando la predictibilidad para los usuarios. En ese sentido, tendrá mayor puntaje la alternativa que genere menor incertidumbre.
- **Facilidad para comparar planes**: Califica la probabilidad de que la condición definida a partir de la alternativa planteada permita a los usuarios comparar los planes tarifarios con facilidad en base a los atributos que efectivamente destacan, vale decir la renta mensual, cantidad de transmisión de datos, minutos incluidos, entre otros. En ese sentido, tendrá mayor puntaje la alternativa que facilite la comparación de planes tarifarios.
- **Verificación posterior de cumplimiento**: Califica la facilidad de verificar el cumplimiento de la alternativa por parte del OSIPTEL. De tal modo, se otorgará mayor calificación a la alternativa que permita verificar de manera eficaz verificar su cumplimiento.



De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/6.

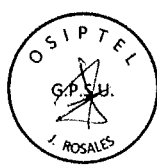
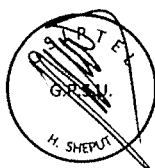
Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

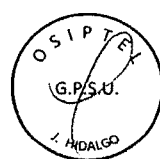
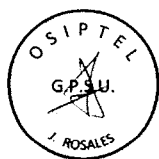
En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

Tabla N° 3
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS - FORTALECIMIENTO DE DERECHOS DEL ABONADO

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Afectación al usuario	<p style="text-align: center;"><u>BAJO</u></p> <p>El cobro por tope de consumo y bloques de tasación superiores a 1KB generan pérdidas monetarias, y éste último se incrementa conforme aumente el tamaño del bloque de tasación y los megabytes asignados al plan.</p>	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO</u></p> <p>Al eliminar el cobro por tope de consumo y fijarse la tasación en bloques de 1KB sin posibilidad de redondeo, reduciría la afectación del usuario.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Correspondencia entre lo consumido y lo facturado	<p style="text-align: center;"><u>BAJO</u></p> <p>El cobro por tope de consumo, así como los bloques de tasación superiores a 1KB generan una sobre tarificación a partir de consumos que no se han realizado y que por lo tanto, no se encuentran sustentados en costos adicionales a las empresas.</p>	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO</u></p> <p>Al eliminarse el cobro por tope de consumo y fijarse la tasación en bloques de 1KB sin posibilidad de redondeo, los cargos aplicados se ajustarían en mayor medida a los consumos efectivamente realizados por los usuarios.</p>
Costos de la alternativa	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>El mantenernos en este escenario no genera costo alguno.</p>	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO</u></p> <p>Bajo esta alternativa las empresas tendrían que modificar los parámetros de los sistemas de facturación, lo cual no generaría un costo considerable.</p>
Límite a la Arbitrariedad	<p style="text-align: center;"><u>BAJO</u></p> <p>En este escenario las empresas pueden establecer distintas tarifas por el concepto tope de consumo, así como fijar diferentes bloques de tasación. Es decir, bajo este escenario, podrían fijarse bloques de redondeo al GB superior como ya lo hemos visto. Asimismo, podría dejar a la libre decisión de la empresa operadora que se incremente la tarifa del "tope de consumo".</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>Bajo esta alternativa se busca establecer reglas claras y uniformes sobre cómo deben ser facturados y tasados los consumos, con la finalidad de que los usuarios paguen por los consumos efectivamente realizados.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Facilidad para comparar planes	<p align="center">BAJO</p> <p>Bajo esta alternativa, con las condiciones que actualmente se dan en el mercado, los usuarios no solo tendrían que comparar los atributos principales de los planes tarifarios sino que además tendrían que advertir el cobro por tope de consumo y bloques de tasación.</p>	<p align="center">ALTO</p> <p>Esta alternativa permite a los usuarios que comparen planes tarifarios como mayor facilidad, enfocándose en los atributos comerciales del servicio (renta mensual, gama de servicios, calidad de atención, entre otros).</p>
Verificación posterior de cumplimiento	<p align="center">MEDIO</p> <p>Esta alternativa no permitiría al OSIPTEL exigir el cumplimiento de las circunstancias descritas en el problema analizado.</p>	<p align="center">ALTO</p> <p>Al precisar el bloque de tasación facilitará que el OSIPTEL verifique el cumplimiento de las obligaciones propuestas.</p>

De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Afectación al usuario	-1	0
Correspondencia entre lo consumido y lo facturado	-1	0
Costos de la alternativa	+1	0
Límite a la Arbitrariedad	-1	+1
Facilidad para comparar planes	-1	+1
Verificación posterior de cumplimiento	0	+1

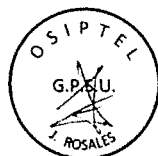
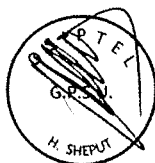
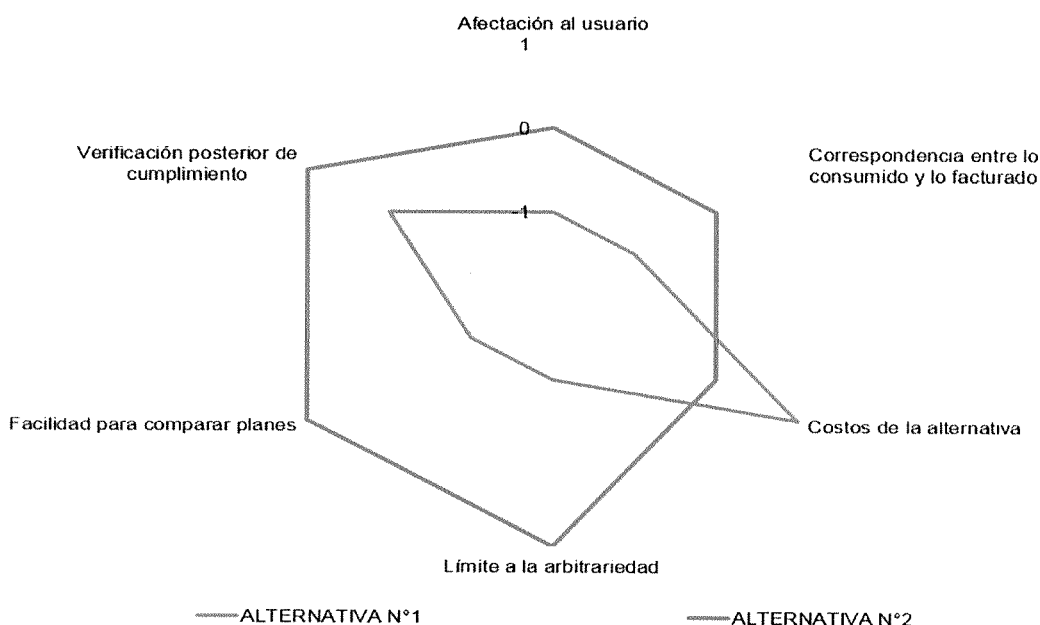


Gráfico N° 19

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



Elaboración: GPSU-OSIPTEL

De acuerdo al análisis de evaluación realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/6 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje de -1/2 mientras que la Alternativa II obtuvo un puntaje final de 1/2.

En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa II la cual obtuvo el puntaje más alto.

➤ **Respecto a las migraciones de planes tarifarios cuestionadas por los abonados**

Teniendo en consideración que no todos los costos y beneficios que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar, utilizaremos el Análisis de Multicriterio (AMC) a fin de analizar las alternativas disponibles.



En ese sentido, los atributos que evaluaremos para el presente análisis serán los siguientes:

- **Afectación al abonado:** Califica el grado de afectación al abonado en términos monetarios y de bienestar. En ese sentido, tendrá mayor calificación la alternativa que afecte en menor medida a los abonados.
- **Costos asociados a la decisión de cambio por parte del usuario:** Califica el hecho de que los abonados muestren una conducta aversiva al cambio, privilegiando mantener su "status quo" a pesar de que no le brinde satisfacción. En ese sentido, se calificará con mayor puntaje a la alternativa que derive en una mayor probabilidad de que el abonado pueda adoptar decisiones de cambio con facilidad.
- **Desincentivo a incurrir en malas prácticas comerciales:** Califica la probabilidad de que la condición definida a partir de la alternativa planteada, impida que las empresas operadoras al momento de ofrecer una migración, no le brinde al abonado información relevante o la misma resulte deficiente con miras a que éste tome una decisión adecuada para migrar a otro plan tarifario, o en todo caso, no aplique las características ofrecidas. Por ende, tendrá mayor puntaje la alternativa que desincentive llevar a cabo malas prácticas comerciales con el único fin de migrar a los abonados a otros planes tarifarios.
- **Afectación a la dinámica del mercado:** Califica la probabilidad de que la condición definida a partir de la alternativa planteada limite la facultad de las empresas operadoras de lanzar planes tarifarios constantemente para responder al dinamismo del mercado, así como genere la obligación de mantener por cierto periodo los planes tarifarios de origen. En consecuencia, tendrá mayor calificación la alternativa que afecte en menor medida a las empresas operadoras en su desenvolvimiento en el mercado.
- **Costos de implementación asumidos por las empresas operadoras:** Califica el nivel de costos generados a las empresas operadoras por la implementación de las alternativas. Se calificará con mayor puntaje a la alternativa que genere menores costos.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/5.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:



- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

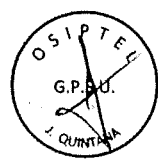
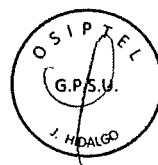
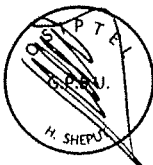
En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

**Tabla N° 4
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS**

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Afectación al abonado	<p align="center"><u>BAJO</u></p> <p>El cuestionamiento por parte de los abonados a las migraciones, generalmente, se asocian a facturaciones o cobros no reconocidos por éstos, los cuales tienen su origen en migraciones ejecutadas pese a que no se brindó información relevante o la misma fue deficiente para que el abonado adopte una decisión adecuada, e incluso ofreciendo determinadas características que finalmente no se prestan en la realidad.</p> <p>Dicha situación, conmina a los abonados a iniciar procedimientos de reclamos que no solucionan el problema de fondo, dado que no se deja sin efecto la migración realizada. Siendo esto así, en el peor de los casos, los abonados deben presentar sendos reclamos</p>	<p align="center"><u>ALTO</u></p> <p>Al reconocer el derecho de los abonados a desistirse de la migración de plan tarifario solicitada, se les brinda un mecanismo eficaz y eficiente para dejar sin efecto la misma, sin necesidad de recurrir a un procedimiento de reclamos, el mismo que se sujeta a plazos y etapas que deben cumplirse por encontrarse establecidos en la normativa vigente.</p> <p>Asimismo, esta propuesta no solo beneficia a los abonados que tienen alguna controversia vinculada a la migración, sino también a aquellos abonados que pueden migrar a otro plan tarifario y luego de usar el servicio con dicho plan por un periodo determinado, advierten que el mismo no se ajusta a sus necesidades o</p>



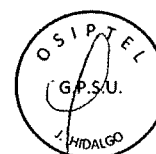
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
	<p>por distintos periodos de facturación, circunstancia que evidentemente ocasiona inversión de tiempo, fastidio e insatisfacción en los abonados.</p>	<p>patrones de consumo.</p>
<p>Costos asociados a la decisión de cambio por parte del usuario</p>	<p style="text-align: center;"><u>BAJO</u></p> <p>Ante una migración de plan tarifario viciada por alguna de las razones que se han detallado anteriormente, los abonados deben recurrir a un procedimiento de reclamo, a fin de que –en cierta medida– se solucione la controversia suscitada, pese a la inversión de tiempo que ello implica.</p> <p>No obstante ello, pueden existir un grupo de abonados que, pese a no estar conformes con la migración ejecutada por la empresa operadora, optan por no cuestionar la misma, debido a que en su análisis costo-beneficio, no les conviene iniciar un procedimiento administrativo de reclamo, atendiendo a que el mismo implica, primordialmente, invertir tiempo en el seguimiento e impulso del trámite ante la empresa operadora y, de ser el caso, ante el TRASU. Considerando lo anterior, prefieren mantener su “status quo” de insatisfacción.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>La alternativa propuesta le brinda la posibilidad a los abonados de “abandonar” de una forma celer, una migración de plan tarifario con el que no se encuentre conforme.</p> <p>Con ello, se considera que el abonado se encontraría en un punto que optimizaría sus preferencias y necesidades.</p>



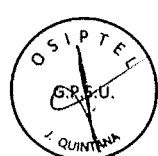
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
	<p>De otro lado, tampoco se puede perder de vista, la presencia de aquellos abonados que migran a otro plan tarifario y luego de usar el servicio con dicho plan por un periodo determinado, advierten que el mismo no se ajusta a sus necesidades o patrones de consumo, pero al no tener la opción de retornar a su plan anterior, preferirán –en la mayoría de los casos– mantener el plan tarifario requerido.</p>	
Desincentivo a incurrir en malas prácticas comerciales	<p style="text-align: center;"><u>BAJO</u></p> <p>Sin lugar a duda, considerando la alternativa bajo análisis, las empresas operadoras de los distintos servicios públicos de telecomunicaciones pueden seguir incurriendo en malas prácticas comerciales al momento de ofrecer una migración. A modo de ejemplo, se puede mencionar que, no le brinden al abonado información relevante o la misma resultaría deficiente con miras a tomar una decisión adecuada para migrar a otro plan tarifario. Asimismo, persistirían los supuestos en los cuales las empresas operadoras ofrezcan determinadas</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>Se considera que esta alternativa mitigaría el riesgo de que las empresas operadoras incurran en malas prácticas comerciales con la finalidad de migrar a los abonados a otros planes tarifarios, dado que internalizarían que de presentarse una situación que le genere insatisfacción o fastidio a los abonados, éstos –en un periodo determinado– podrán desistirse de dicha migración.</p> <p>Es más, la alternativa propuesta, generaría incentivos en las empresas operadoras en emprender mecanismos que alcancen la</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
	<p>características que finalmente no aplican en la realidad.</p>	<p>“satisfacción del abonado con la migración solicitada”, la cual involucra el proceso desde la debida información brindada al abonado sobre el plan tarifario al que desea migrar a efectos de que adopte una elección adecuadamente informada, la ejecución de la migración y el uso del nuevo plan acorde con la información brindada por la empresa operadora. En tal sentido, un abonado que se encuentre satisfecho con el nuevo plan solicitado, no considerará siquiera la opción de desistirse de la migración requerida.</p>
<p>Afectación a la dinámica del mercado</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>En este punto, de mantenerse la situación actual, las empresas operadoras tendrán la posibilidad de dejar de comercializar los planes tarifarios de origen, atendiendo a que se ejecutó la migración requerida por el abonado. De este modo, continuarían con sus prácticas de simplificación tarifaria.</p> <p>Asimismo, las empresas operadoras seguirán ideando nuevos planes tarifarios para ser comercializados para convencer a los abonados de</p>	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO</u></p> <p>Bajo esta alternativa, en estricto, se considera que no se afecta la posibilidad de las empresas operadoras de lanzar distintos planes tarifarios que dinamicen el mercado, simplemente se requiere que la migración de plan tarifario se realice de tal manera que se optimice las preferencias y satisfaga las necesidades de los abonados.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, se debe reconocer que mantener los planes tarifarios de origen afectaría –en cierta medida- la simplificación tarifaria que vienen promoviendo las</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
	<p>migrar a otros planes tarifarios.</p>	<p>empresas operadoras. Ahora bien, se precisa que si bien existe una afectación, la misma se ha tratado de minimizar, estableciendo que el derecho a solicitar el desistimiento no es absoluto, sino que el mismo se encuentra limitado a un periodo en el cual el abonado puede ejercer dicho derecho, siendo que -en el supuesto que exceda dicho plazo- no podrá presentar su solicitud de desistimiento, permitiendo que la empresa operadora elimine de sus sistemas el plan tarifario originalmente contratado.</p>
<p>Costos de implementación asumidos por las empresas operadoras</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>Con esta alternativa, no se le genera costo alguno a las empresas operadoras.</p>	<p style="text-align: center;"><u>BAJO</u></p> <p>Bajo esta alternativa, las empresas tendrían que implementar sus sistemas para archivar los documentos de desistimiento de las migraciones de planes tarifarios solicitados, así como adecuar los mismos para distinguir los planes tarifarios nuevos de los inicialmente contratados.</p> <p>Adicionalmente a ello, también implicaría capacitar a su personal, a efectos de registrar las solicitudes de desistimiento, así como darles el trámite correspondiente.</p>

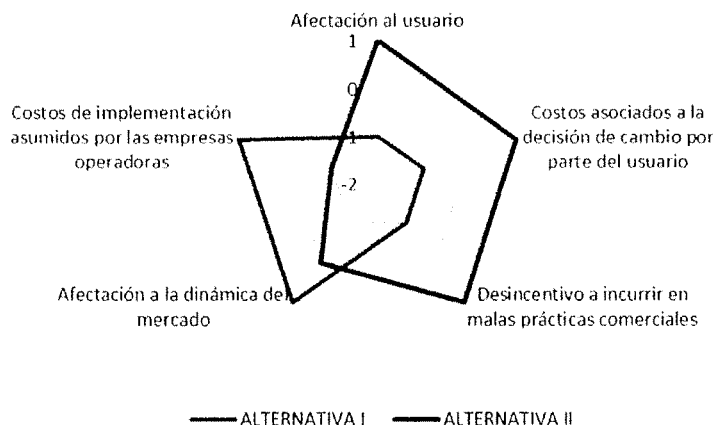


De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Afectación al usuario	-1	+1
Costos asociados a la decisión de cambio por parte del usuario	-1	+1
Desincentivo a incurrir en malas prácticas comerciales	-1	+1
Afectación a la dinámica del mercado	+1	0
Costos de implementación asumidos por las empresas operadoras	+1	-1

Gráfico N° 20

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



Elaboración: GPSU-OSIPTEL

De acuerdo al análisis de evaluación realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/5 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje de -1/5, mientras que la Alternativa II obtuvo un puntaje final de 2/5.



En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa II la cual obtuvo el puntaje más alto.

2.2.3.3. Propuesta de solución

➤ **Respecto al cobro del denominado tope de consumo y la tasación de los consumos del servicio de acceso a Internet**

En virtud de lo antes expuesto, se ha considerado conveniente establecer como unidad de tasación el Kilobyte (KB) sin la posibilidad de redondear con unidades distintas al KB, así como definir de manera expresa que la empresa operadora solo puede otorgar la posibilidad de controlar consumos a sus abonados a través de la comercialización de planes tarifarios bajo la modalidad control, al momento de la contratación o a través de la migración a planes tarifarios correspondientes a dicha modalidad.

➤ **Respecto a las migraciones de planes tarifarios cuestionadas por los abonados**

En virtud de lo antes expuesto, se ha considerado conveniente establecer como unidad de tasación el Kilobyte (KB) sin la posibilidad de redondear con unidades distintas al KB, así como definir de manera expresa que la empresa operadora solo puede otorgar la posibilidad de controlar consumos a sus abonados a través de la comercialización de planes tarifarios bajo la modalidad control, al momento de la contratación o a través de la migración a planes tarifarios correspondientes a dicha modalidad.

Aunado a ello, en el caso de las migraciones de planes tarifarios, es pertinente establece el derecho de los abonados a desistirse de una migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. La empresa operadora deberá hacer efectivo el desistimiento a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de la fecha de solicitud del abonado. Dicha disposición resultará aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.

2.2.4. Aplicación de la solución seleccionada

2.2.4.1. Aplicación de la solución

➤ **Respecto al cobro del denominado tope de consumo y la tasación de los consumos del servicio de acceso a Internet**



Con relación a los problemas en la tasación de los consumos por el acceso a datos, el cambio normativo propuesto tiene como finalidad establecer una correspondencia entre lo facturado y los consumos que efectivamente realizan los usuarios, fijando como bloque de tasación 1 KB, sin la posibilidad de redondear los consumos del servicio de acceso a Internet móvil con unidades distintas al KB, así como precisar que la posibilidad de controlar consumos se dé a través de planes tarifarios bajo la modalidad control, de manera tal que se mantenga la clasificación y el tratamiento de las diversas modalidades de contratación, tanto para planes "Postpago" y "Control".

El bloque de tasación de 1KB permitirá a los usuarios aprovechar en mayor medida las bolsas de Bytes otorgados por las empresas operadoras en los planes tarifarios contratados. Es decir, una tasación en bloques pequeños ocasionará que el agotamiento de los Bytes disponibles ocurra de manera más lenta, lo cual beneficiará por igual a todos los usuarios cuyos planes establezcan dichos valores de tasación pequeños, sin importar su perfil de uso.

Considerando el escenario actual del mercado y la experiencia internacional ante estos casos por asegurar el bienestar de los usuarios, es obligación de este Organismo Regulador intervenir estableciendo un bloque de tasación mínimo que se aproxime mejor al consumo real de los usuarios, puesto que menores tamaños de bloques de tasación, implican menores pérdidas en la tarificación de los datos consumidos por los usuarios en cada sesión, evitando así escenarios de sobrefacturación por la prestación del servicio de acceso a Internet.

De otro lado, respecto a los cobros efectuados por el denominado "Tope de Consumo", con la aplicación de la alternativa seleccionada se busca evitar que las empresas operadoras facturen por controlar los consumos de planes "Postpago", siendo esta una característica intrínseca e inherente a las líneas de la modalidad "Control" por naturaleza.

Finalmente, la medida propuesta busca eliminar ciertos escenarios que se encuentran afectando el derecho de los abonados a que solo se les requiera el pago por los servicios efectivamente prestados en concordancia con lo dispuesto en el artículo 31° de las Condiciones de Uso, el cual establece que el cobro de los servicios se deberá circunscribir a las prestaciones efectivamente realizadas.

➤ **Respecto a las migraciones de planes tarifarios cuestionadas por los abonados**

Finalmente, en cuanto a las migraciones de planes tarifarios, se tiene como finalidad impedir que las empresas operadoras continúen incurriendo en malas



prácticas comerciales al momento de ofrecer las migraciones de planes tarifarios; esto es, no brindar información relevante a los abonados o la información otorgada es insuficiente, no permitiéndoles adoptar una decisión adecuada; o en todo caso, le ofrecen determinadas características del nuevo plan tarifario, pero las mismas no se aplican en la práctica, situaciones que como se señaló, perjudican a los abonados.

Aunado a ello, es importante recalcar que esta medida involucra y, por ende, beneficia a todos los abonados, toda vez que se está introduciendo un mecanismo eficiente y eficaz que les permita “abandonar” un plan tarifario con el que no se encuentran conformes por los motivos antes indicados o porque no satisface sus patrones de consumo. No obstante ello, a efectos de que esta medida no genere algún incentivo perverso por parte de los abonados, dicho derecho no es irrestricto y tiene como consecuencia inmediata la reposición al plan tarifario inicialmente contratado.

2.2.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes

2.2.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

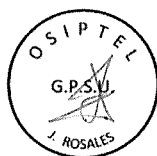
Para la elaboración de la propuesta normativa se recibieron comentarios de parte de las gerencias del OSIPTTEL, los cuales fueron analizados.

2.2.5.2. Antes de la aprobación de la norma final

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 160-2017-CD/OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2017, se aprobó la publicación del “Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo.

Los agentes interesados han presentado comentarios al referido Proyecto de Norma, mediante las siguientes comunicaciones:

- Carta GL-128-2018 remitida por la empresa Gilat To Home Perú S.A., con fecha de recepción 15 de enero de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 129/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta TDP-0344-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.



- Carta DJ-095/18 remitida por la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta N° 015-18-DTV-RL-LEGAL remitida por la empresa Directv Perú S.R.L., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta S/N remitida por los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Entel Perú S.A., formalizado mediante carta CGR-170/18, recibida el 30 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Viettel Perú S.A.C.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Américatel Perú S.A.

Luego de vencido el plazo para la remisión de comentarios al OSIPTEL, se recibieron comentarios adicionales, a través de las siguientes comunicaciones:

- Carta DMR/CE/N° 293/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 21 de febrero de 2018.
- Carta TDP-0769-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 2 de marzo de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 381/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 14 de marzo de 2018.
- Carta TDP-0930-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 15 de marzo de 2018.
- Carta TDP-1075-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de marzo de 2018.

2.3. Flexibilización de procedimientos

2.3.1. Planteamiento del problema

A fin de poder explicar la problemática presentada es oportuno citar lo establecido en el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso:

“Artículo 11.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio

La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:



- (i) *Nombre y apellidos completos del abonado.*
(ii) *Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse:*

(...)

La información señalada en los numerales (i) y (ii) antes indicados, deberá ser solicitada al abonado al momento de la contratación, debiendo exigirse la exhibición y copia del documento legal de identificación del abonado, independientemente de la modalidad de contratación,

(...)"

(El subrayado es nuestro)

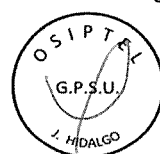
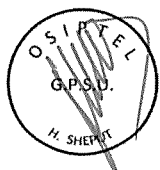
Como se advierte, el segundo párrafo del citado artículo establece la obligación a cargo de la empresa operadora de exigir la exhibición y copia del documento legal de identidad al momento de la contratación, ello independientemente de la modalidad de la misma.

Dicha regulación se emitió con la finalidad disminuir el número de contrataciones no solicitadas de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para evitar posibles ilícitos que puedan efectuarse mediante la utilización de los mismos (Vgr. extorsiones mediante el uso de servicios públicos móviles)

Cabe precisar que, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN¹¹, la validación de identidad mediante el sistema de verificación biométrico de huella dactilar resulta exigible, no solo para el servicio público móvil "Prepago", sino también para la modalidad "Control" y "Postpago". En ese sentido, la obligación establecida en el segundo párrafo del artículo 11° del TULO de las Condiciones de Uso sería exigible sólo para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones distintos al servicio público móvil.

Como se puede advertir la normativa vigente establece la obligación de implementar mecanismos de verificación que garanticen la identificación plena del solicitante de un servicio público de telecomunicaciones, ello con la finalidad de evitar suplantaciones de identidad en la contratación de los mencionados servicios, lo cual podría repercutir en diversos perjuicios para el presunto abonado. Asimismo, dichas suplantaciones podrían originar que los supuestos abonados se encuentren inmersos en un proceso judicial por la indebida utilización de un servicio cuya titularidad desconoce.

¹¹ El mismo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.



Al respecto, se observa que existen determinados servicios públicos de telecomunicaciones en los que la probabilidad de ocurrencia de los perjuicios antes mencionados, es mínima, por lo que la exigencia de la implementación de los mecanismos de identificación vigente no resultaría ser proporcional para dichos servicios.

En tal sentido, respecto al servicio de distribución de radiodifusión por cable bajo modalidad "Prepago" se debe indicar que la obligación de pago que se genera por la prestación del mismo, se realiza de manera previa a su contratación o activación. En ese sentido, existirían menos incentivos para la ocurrencia de casos de suplantación de identidad toda vez que no habría oportunidad de que se obtenga algún beneficio económico con ello.

Asimismo, considerando que el mencionado servicio es de naturaleza unidireccional, dado que los equipos empleados únicamente tienen la posibilidad de recibir señales de canales de televisión, no existiría la posibilidad de cometer alguno de los actos ilícitos antes mencionados, con la provisión del mismo. De igual forma, el referido servicio necesita estar instalado en un domicilio determinado por lo que de por sí permite la identificación del abonado.

De otro lado, se debe indicar que el OSIPTEL ha venido recibiendo diversas comunicaciones de las empresas operadoras a través de las cuales solicitan considerar la posibilidad de modificar la obligación establecida en el artículo 11° antes mencionada, considerando que la referida obligación podría incrementar los costos de transacción de las empresas operadoras que prestan servicios de distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago; llegando a calificar a dicha obligación como una posible barrera de entrada de acceso al mercado lo cual perjudicaría la competencia.¹²

En ese mismo sentido, las empresas operadoras que prestan el servicio de larga distancia e interoperabilidad solicitan también se revise la redacción de la obligación establecida en el segundo párrafo del artículo 11°, considerando que con las seguridades que se puedan implementar antes de la activación de los servicios contratados, se podría favorecer y dinamizar la contratación de estos.

En virtud de lo expuesto, podemos colegir que la obligación de exigir la exhibición y copia del documento legal de identidad al momento de la contratación de los servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo modalidad prepago, larga distancia e interoperabilidad, no se encontraría acorde a las necesidades actuales del mercado.

¹² Carta 081-16-DTV-RL-LEGAL remitida por la empresa Directv S.R.L.



2.3.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación

Los agentes involucrados en la problemática materia de análisis son:

- i. Los abonados y usuarios del servicio de distribución de radiodifusión por cable.
- ii. Las empresas operadoras del servicio de distribución de radiodifusión por cable.
- iii. Los abonados y usuarios del servicio de larga distancia.
- iv. Las empresas operadoras del servicio de larga distancia.
- v. Los abonados y usuarios de los servicios de interoperabilidad.
- vi. Las empresas de los servicios de interoperabilidad.
- vii. El OSIPTEL como ente regulador.

Uno de los principales agentes que se ve afectado con la existencia del problema identificado son los usuarios y abonados, pues son ellos quienes tendrían que pagar los incrementos tarifarios que se podrían generar como consecuencia del incremento de los costos de las empresas operadoras. De igual forma, los abonados o usuarios se verían afectados al tener menos opciones de elección al momento de contratar los servicios, producto de las barreras de acceso al mercado que se crean con la actual regulación.

En ese sentido, de acuerdo a la información que las empresas operadoras reportan al OSIPTEL, a continuación se detalla el número de usuarios y abonados que podrían verse afectados con la existencia del problema identificado.

Servicio de Larga Distancia

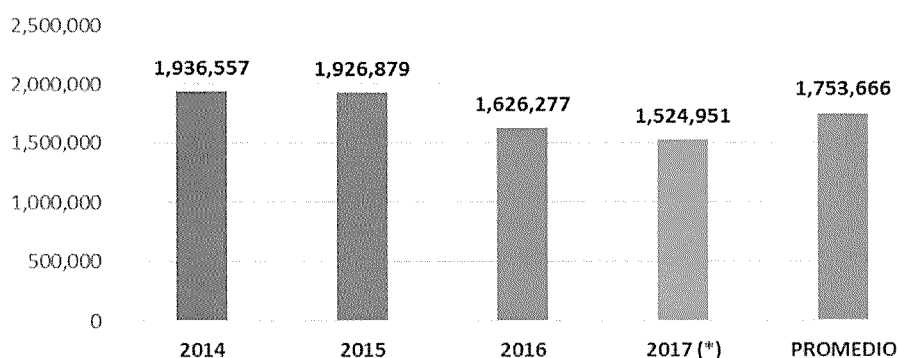
Como se puede observar en el Grafico N°9, durante el año 2014 se reportaron 1,926,879 líneas preseleccionadas, en el 2015 fueron reportadas 1,926,879 mientras que en el año 2016 fueron 1,626,277 las líneas reportadas. En tanto que, a junio de 2017 se han reportado 1,524,951 líneas preseleccionadas.

De la información antes mencionada podríamos señalar que en el mercado del Servicio de Larga Distancia el número de usuarios afectados con el problema identificado sería aproximadamente 1,753,666 el cual coincide con el promedio de líneas preseleccionadas de manera anual durante los últimos cuatro años.



Gráfico N° 21

NÚMERO DE LÍNEAS PRESELECCIONADAS A NIVEL NACIONAL
- SERVICIO DE LARGA DISTANCIA



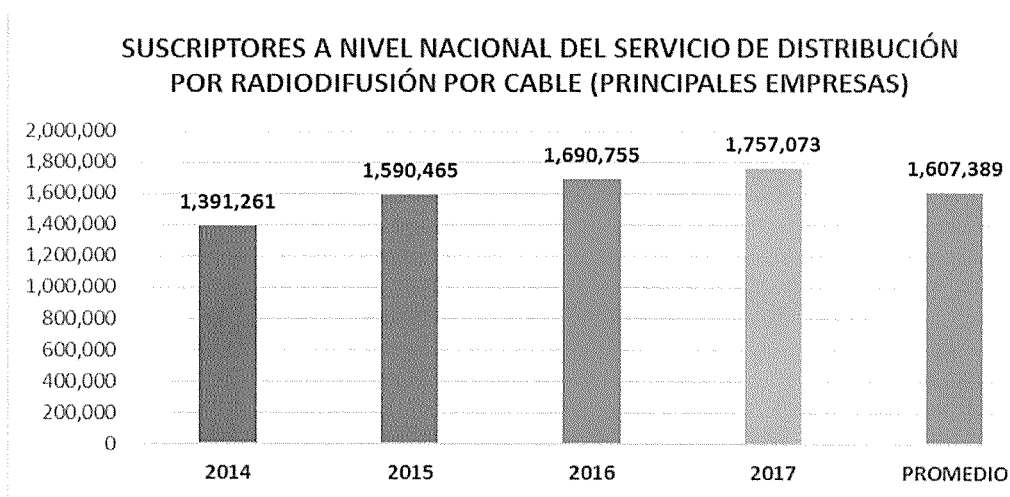
(*) Información a junio del 2017
Fuente: Base de Datos del OSIPTEL

Servicio de Distribución de Radiodifusión por Cable

En relación al servicio de distribución de radiodifusión por cable en el año 2014 se reportaron 1,391,261 suscripciones a nivel nacional, en el 2015 se reportaron 1,690,755 suscripciones, mientras que en el año 2016 fueron 1,690,755 suscripciones reportadas. Asimismo, en el año 2017 se han reportado 1,757,073 suscripciones.

Al respecto, se podría indicar que en el mercado del servicio de distribución de radiodifusión por cable el número de usuarios afectados con el problema identificado sería aproximadamente 1,607,389 el cual coincide con el promedio de suscripciones reportadas de manera anual durante los últimos cuatro años.



Gráfico N° 22


Fuente: Base de Datos del OSIPTEL

De igual forma, de acuerdo a la información que las empresas operadoras reportan al OSIPTEL, a continuación se detalla el número empresas operadoras que podrían verse afectados con la existencia del problema identificado.

Servicio de Larga Distancia

En el año 2014, 16 empresas operadoras reportaron la prestación del servicio de larga distancia, en el 2015 fueron 14 las empresas reportadas, mientras que en el año 2016 sólo fueron 11. En ese sentido, podríamos indicar que en el mercado del servicio de larga distancia aproximadamente son 13 las empresas operadoras que podrían verse afectadas con el problema identificado, ello coincide con el promedio de las empresas reportadas de manera anual durante los años 2014, 2015 y 2016.

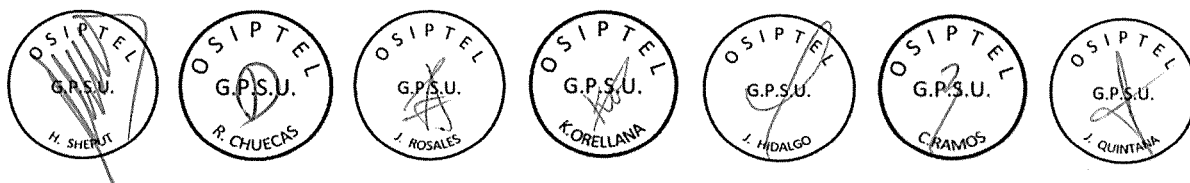
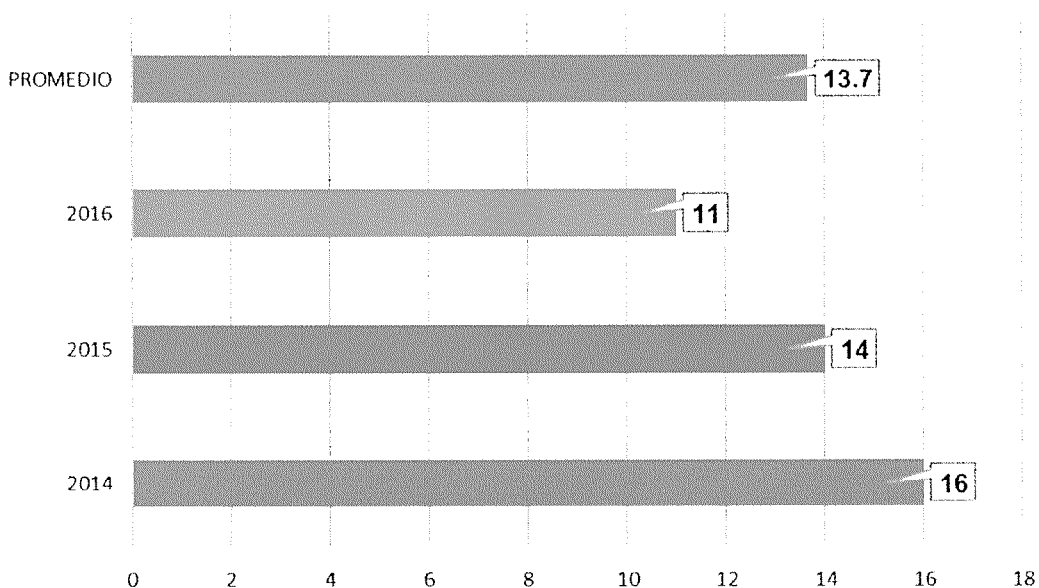


Gráfico N° 23

EMPRESAS OPERADORAS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA A NIVEL NACIONAL



Fuente: Base de Datos del OSIPTTEL

Servicio de Distribución de Radiodifusión por Cable

De otro lado, respecto a la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable, se debe señalar que en el año 2014 se reportaron 68 empresas prestadoras del mencionado servicio, en el 2015 fueron 83, mientras que en el 2016 llegaron a 93.

En ese sentido, podemos mencionar que el número de empresas operadoras que prestan el servicio de distribución de radiodifusión por cable que podrían verse afectas con el problema identificado son aproximadamente 81, cantidad que coincide con el promedio de empresas reportadas de manera anual durante los años 2014, 2015 y 2016.

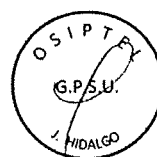
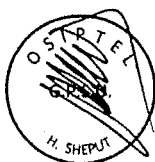
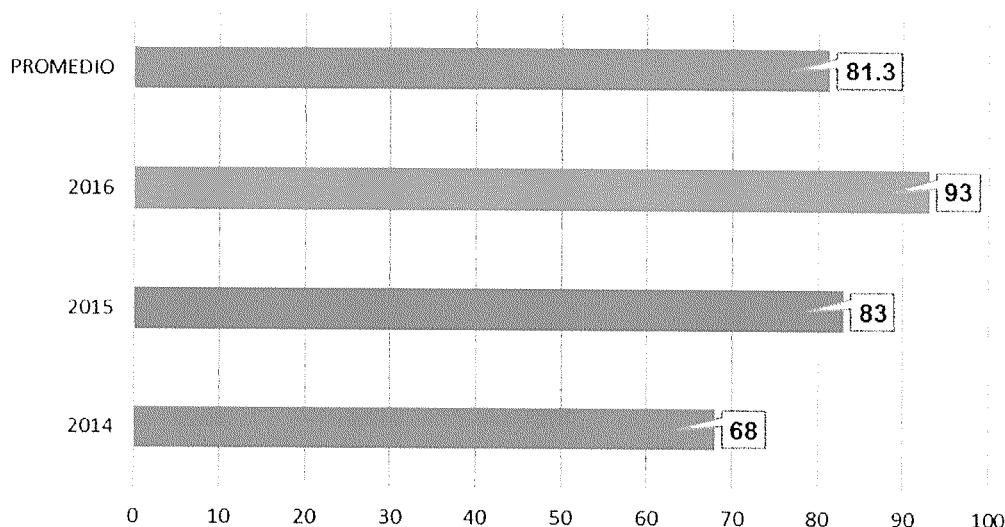


Gráfico N° 24
EMPRESAS OPERADORAS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE A NIVEL NACIONAL


Fuente: Base de Datos del OSIPTEL

1. Información relacionada a la tasa de penetración del servicio de distribución de radiodifusión por cable en el Perú:

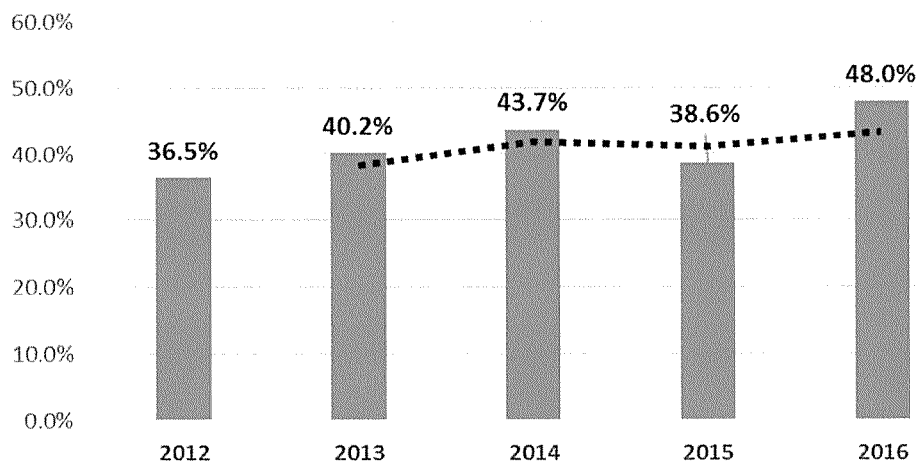
La regulación actual implica un acercamiento físico del solicitante del servicio con la empresa operadora al momento de la contratación, lo cual podría desincentivar por ejemplo el acceso del servicio de distribución de radiodifusión por cable a los usuarios que tengan dificultades para acudir a los puntos de venta o se encuentren domiciliados en zonas geográficamente poco accesibles, en las cuales no se pueda otorgar la facilidad de instalación del servicio.

Al respecto, tal como se observa en el siguiente gráfico, la penetración del servicio de distribución de radiodifusión por cable en el año 2014 era del 43.7%, mientras que en el año 2015 disminuyó a 38.6% para finalmente obtener un 48% en el 2016. De dicha información se podría advertir que en el país más de la mitad de los ciudadanos no tendría acceso al servicio de distribución de radiodifusión por cable.



Gráfico N° 25

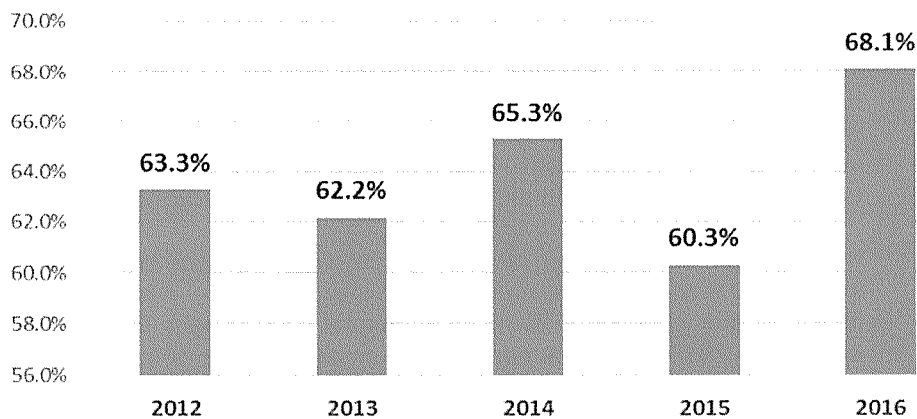
**PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE
RADIODIFUSIÓN POR CABLE A NIVEL NACIONAL**



Fuente: ERETEL - OSIPTEL

Gráfico N° 26

**PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE
RADIODIFUSIÓN POR CABLE EN LIMA METROPOLITANA**



Fuente: ERETEL – OSIPTEL



Asimismo, se puede observar que la diferencia entre la penetración del servicio en zonas urbanas y zonas rurales sigue siendo muy notoria. Por ejemplo, en el año 2016 la penetración del servicio de distribución de radiodifusión por cable en la zona urbana es de 45.5%, mientras que en la zona rural es de apenas 23.1% (Ver Gráficos 15 y 16).

Gráfico N° 27
PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN
POR CABLE - URBANO

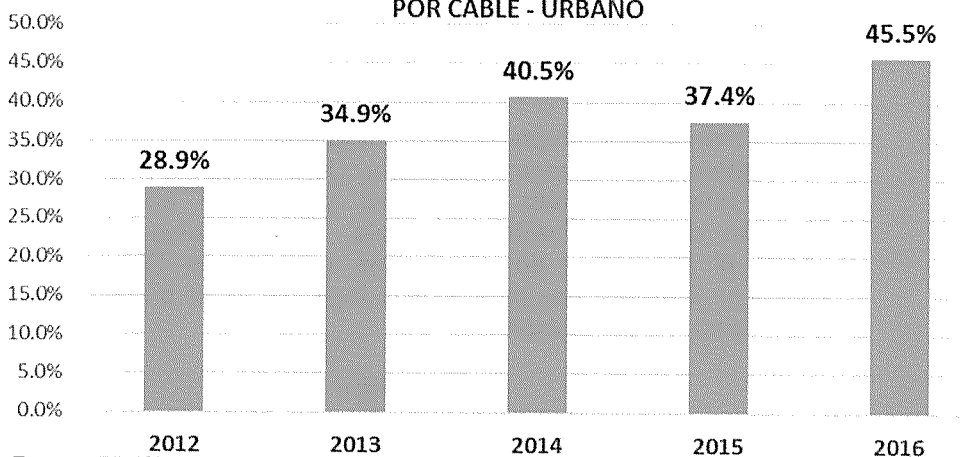
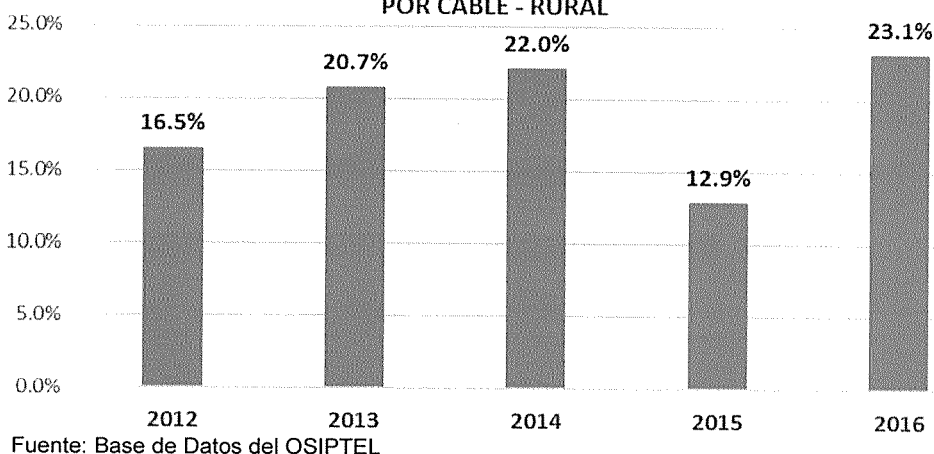


Gráfico N°28
PENETRACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN
POR CABLE - RURAL

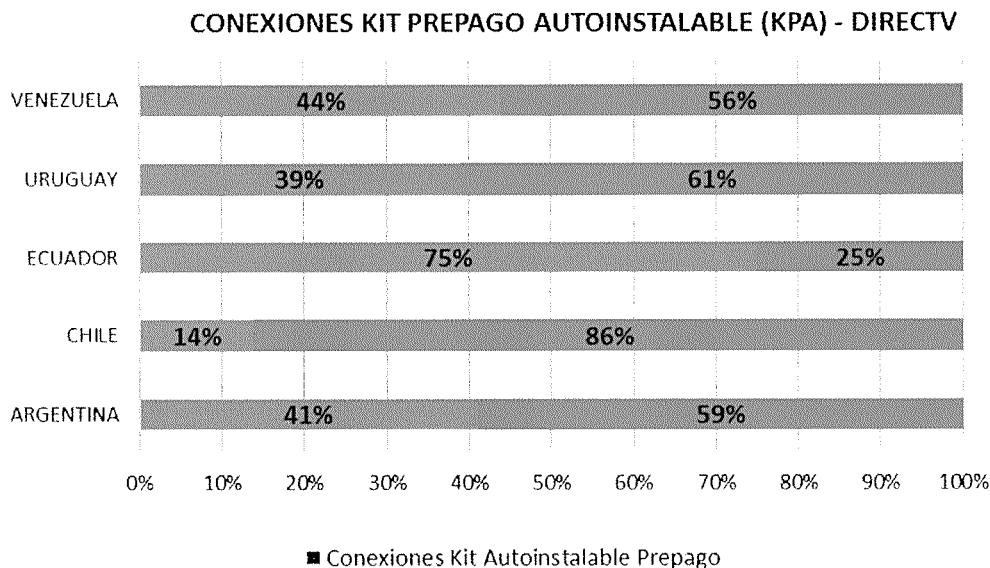


2. Comunicaciones remitidas por las empresas operadoras

A través de la comunicación S/N de fecha 15.12.2015, la empresa Directv S.R.L. señala que en los últimos años se ha consolidado en los países de la región, un diseño comercial denominado "kit prepago autoinstalable", servicio mediante el cual los abonados pueden adquirir un equipo autoinstalable en cualquier punto de venta, realizar la instalación sin pagar una tarifa por la misma, y posteriormente contratar el servicio. Este tipo de modelo comercial se caracteriza por que en ninguna de las etapas del proceso de contratación existe contacto físico con la empresa operadora.

Según la mencionada empresa, dicha modalidad de contratación ha tenido una gran aceptación en Ecuador, Argentina, Chile y Uruguay, la cual brinda a los usuarios una oportunidad competitiva y de fácil acceso al servicio de distribución de radiodifusión por cable. En el gráfico siguiente se puede observar el porcentaje de conexiones que, según Directv S.R.L., habría realizado en los diferentes países de la región en base a la propuesta referente al "Kit Prepago Autoinstalable":

Gráfico N° 29



Fuente: Directv



En ese sentido, como se puede apreciar en el Grafico N°5, en países como Ecuador que cuentan con una geografía similar a la nuestra, la mayoría de las conexiones que Directv S.R.L. habría realizado (75%) sería en la modalidad del "Kit Prepago Autoinstalable", modalidad que aún no llega a ser completamente implementada en nuestro país.

3. Información relacionada al número de competidores en el mercado del servicio de distribución de radiodifusión por cable:

De acuerdo a la información remitida por las empresas operadoras, en el año 2016 la empresa que reportó más suscripciones a nivel nacional fue Telefónica del Perú S.A.A. (942,367); seguida por Telefónica Multimedia S.A.C. (248,297), América Móvil Perú S.A.C. (235,252) y Directv Perú S.R.L. (220,850).

Cuadro N° 5

PRINCIPALES EMPRESAS	AÑO 2016	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	942,367	55.7%
TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	248,297	14.7%
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C	235,252	13.9%
DIRECTV PERÚ S.R.L	220,850	13.1%
CATV SYSTEMS E.I.R.L	43,989	2.6%
TOTAL	1,690,755	100%

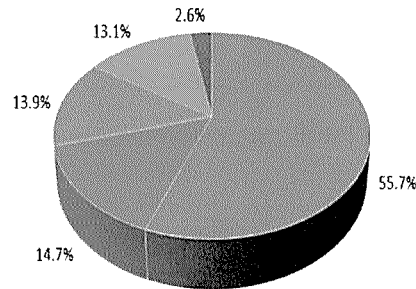
Fuente: Base de Datos del OSIPTEL

De la información detallada en el Cuadron°6 podemos observar que la empresa Telefónica del Perú S.A.A. tiene un 55.7% de la cuota del mercado, mientras que Telefónica Multimedia S.A.C. con 14.7%, y América Móvil Perú S.A.C. con 13.9%, tal como se detalla en el siguiente gráfico:



Gráfico N° 30

PRINCIPALES EMPRESAS QUE PROPORCIONAN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE
AÑO 2016 - PARTICIPACIÓN DEL MERCADO



• TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. • TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C. • AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. • DIRECTV PERÚ S.R.L. • CATV SYSTEMS E.I.R.L.

Fuente: Base de Datos del OSIPTEL

De otro lado, en el año 2017 la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contaba con un total de 1,030,118 suscripciones a nivel nacional, seguida por Directv Perú S.R.L. (279,556); Telefónica Multimedia S.A.C. (244,188) y América Móvil Perú S.A.C. (203,211), como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 6

PRINCIPALES EMPRESAS	AÑO 2017	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	1,030,118	58.6%
TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	244,188	13.9%
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	203,211	11.6%
DIRECTV PERÚ S.R.L.	279,556	15.9%
TOTAL	1,757,073	100%

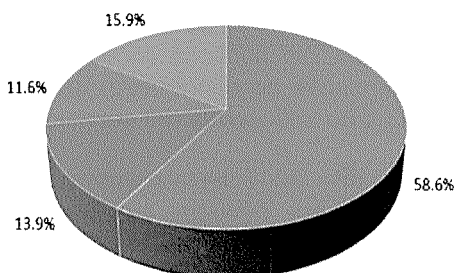
Fuente: Base de Datos del OSIPTEL

Al respecto, se podría advertir que, en el año 2017, la empresa Telefónica del Perú S.A.A. continuaba siendo la empresa que tiene mayor cuota del mercado con un 58.6%, asimismo Directv Perú S.R.L. se posicionada en el segundo lugar con un 15.9%; seguida de Telefónica Multimedia S.A.C con 13.9% y América Móvil Perú S.A.C con un 11.6%, tal como se detalla en el siguiente gráfico:



Gráfico N° 31

PRINCIPALES EMPRESAS QUE PROPORCIONAN EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE AÑO 2017 - PARTICIPACIÓN DEL MERCADO



▪ TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. ▪ TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C. ▪ AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. ▪ DIRECTV PERÚ S.R.L.

Fuente: Base de Datos del OSIPTEL

Cabe precisar que, actualmente la empresa Telefónica del Perú S.A.A. comercializa los servicios de Telefónica Multimedia S.A.C., empresas que forman parte del Grupo Telefónica. En ese sentido si consideramos a ambas empresas como un solo agente, se incrementaría la concentración del mercado.

4. Reclamos por contrataciones no solicitadas en los servicios de distribución de radiodifusión por cable prepago y larga distancia:

Como se mencionó anteriormente, la finalidad con la que se emitió la obligación establecida en el segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, fue disminuir el número de contrataciones no solicitadas de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como evitar posibles ilícitos que puedan efectuarse mediante la utilización de los mismos.

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹³, la contratación no solicitada de un servicio público de telecomunicaciones consiste en la imputación al abonado de la contratación u obligaciones de pago por la prestación de un servicio, sin que este haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación.

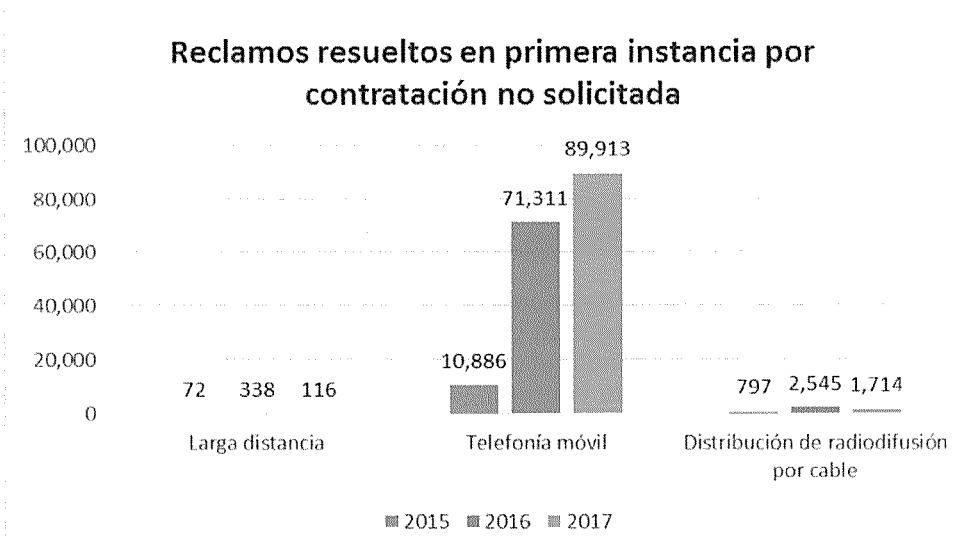
¹³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, y sus modificaciones.



De acuerdo a ello, en el siguiente cuadro podemos observar que, durante los últimos años, los casos de contratación no solicitada de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo modalidad prepago y de los servicios de larga distancia, han disminuido considerablemente.

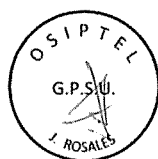
Por ejemplo, en el año 2016 se reportaron 71,311 casos de contrataciones no solicitadas de servicios públicos móviles; 2,545 casos de contrataciones no solicitadas de servicios de distribución de radiodifusión por cable y 338 casos de contrataciones no solicitadas del servicio de larga distancia.

Asimismo, en el año 2017 se reportaron 89,913 casos de contrataciones no solicitadas de servicios públicos móviles, 1,714 casos de contrataciones no solicitadas de servicios de distribución de radiodifusión por cable y, apenas, 116 casos de contrataciones no solicitadas del servicio de larga distancia. (Ver Gráfico N°32)

Gráfico N° 32


Fuente: Base de Datos del OSIPTEL

En base a lo expuesto, podemos advertir que, a diferencia del caso de los servicios públicos móviles, la exigencia regulatoria establecida en el segundo párrafo del artículo 11° no sería proporcional a la mínima cantidad de reclamos presentados por contrataciones no solicitadas de los servicios de distribución de larga distancia.



En el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable es preciso especificar que las cantidades antes señaladas no discriminan la modalidad de contratación. En ese sentido, es posible señalar que, pese a que el número de reclamos no es tan bajo como en el caso del servicio de larga distancia, resulta muy probable que estos se encuentren asociados mayoritariamente a modalidades distintas al prepago. Ello debido a que dichos casos son los que implican un perjuicio económico para la persona que ha sido materia de suplantación.

2.3.1.2. Posibles causas del problema

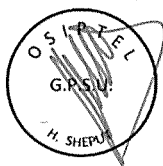
La obligación de exigir la exhibición y copia del documento legal de identidad al momento de la contratación, independientemente de la modalidad de la misma¹⁴, se adoptó con la finalidad de disminuir el número de contrataciones no solicitadas de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para evitar posibles ilícitos que puedan efectuarse mediante la utilización de los mismos (V. gr. extorsiones mediante el uso de servicios públicos móviles).

Al respecto, un escenario recurrente de la contratación no solicitada se produce cuando un usuario contrata ilícitamente un servicio a nombre de otro, y esta contratación tiene por objeto que las obligaciones de pago sean trasladadas a una persona distinta de la que se beneficia del servicio. Dicho escenario, se generaría con mayor probabilidad en la contratación de servicios postpago, sin embargo, la obligación establecida en el segundo párrafo del artículo 11° incluye a todas las modalidades de contratación.

Así, podríamos señalar que dicha regulación no previó la existencia de servicios públicos de telecomunicaciones a través de los cuales los usuarios no podrían utilizar los mismos para fines ilícitos como los antes mencionados. Tal es el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable, que como se mencionó anteriormente, es de naturaleza unidireccional.

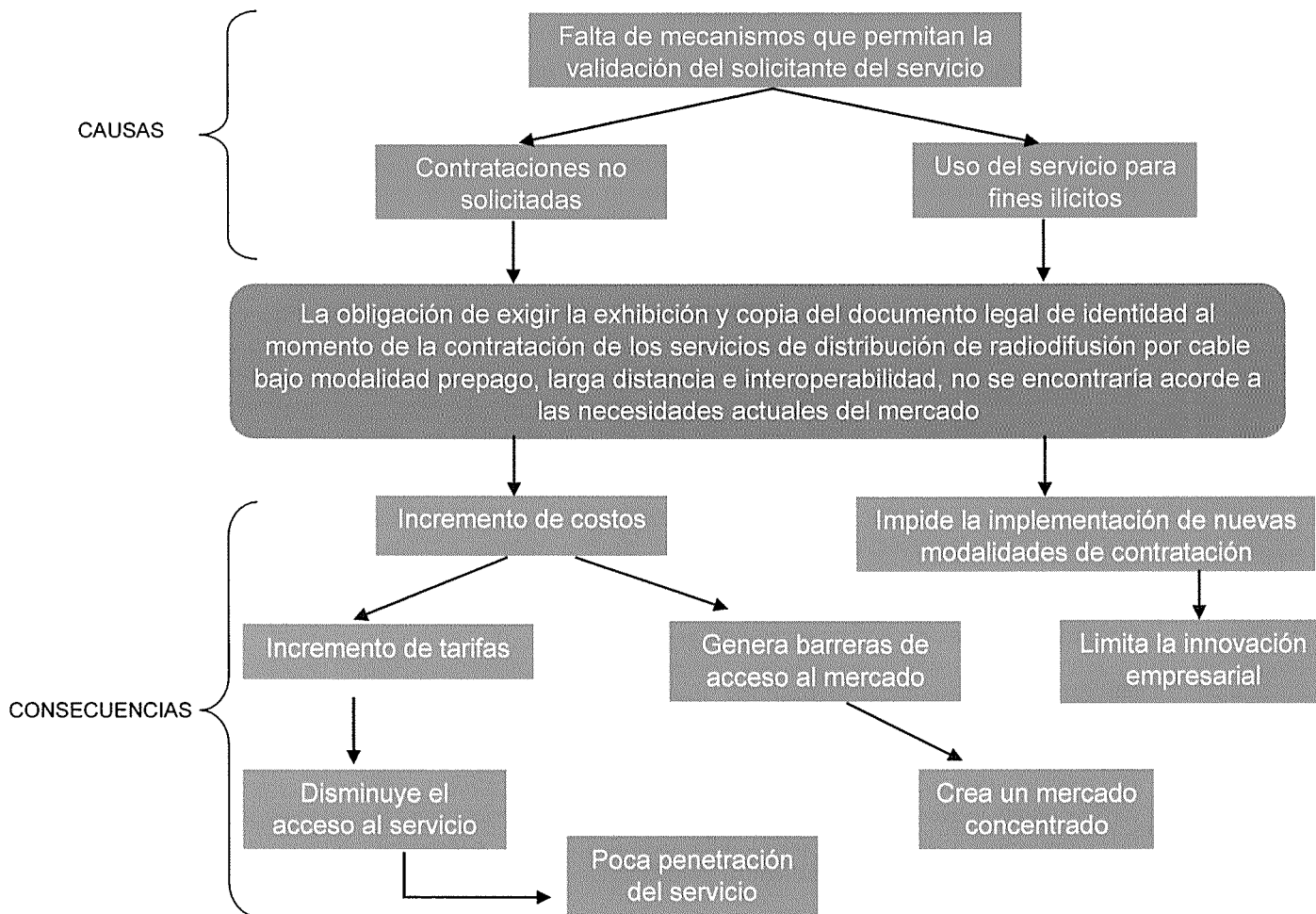
De otro lado, se debe indicar las consecuencias que el problema identificado ocasiona. Al respecto, la actual regulación establece un proceso de contratación engorroso para los servicios de distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago, larga distancia e interoperabilidad, este proceso de contratación eleva los costos de transacción de las empresas, las cuales podrían trasladar esos costos a la tarifa final que pagan los abonados, siendo que las tarifas altas podrían desincentivar la contratación de los referidos servicios.

¹⁴ A excepción de la contratación de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago.



Asimismo, el incremento de los costos de transacción podría convertirse en una barrera de acceso al mercado, lo cual impediría el ingreso de nuevas empresas, generando un mercado concentrado. De igual forma, esta situación desincentiva la implementación de nuevas modalidades de prestación del servicio, afectando la innovación de las empresas operadoras y por ende la competencia.

A continuación, a través del siguiente diagrama detallamos las posibles causas y consecuencias del problema identificado:



Elaboración: GPSU-OSIPTEL



2.3.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención

En caso de mantener la regulación vigente el problema identificado continuaría perjudicando los mercados de los servicios de distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago, de larga distancia y de interoperabilidad.

En ese sentido, las empresas operadoras seguirían impedidas de poder establecer nuevos mecanismos de verificación de identidad que permitan tener un proceso de contratación mucho más dinámico y eficiente. Asimismo, la permanencia del problema identificado, significaría mantener los costos de transacción en los cuales incurren las empresas operadoras, lo cual podría repercutir en la tarifa final que paga el abonado, generando un servicio de alto costo y poco accesible para los ciudadanos.

Finalmente, se perdería además la oportunidad, de establecer condiciones eliminen barreras de entrada al mercado, a fin de evitar un mercado concentrado, propiciando la competencia en el mismo.

2.3.2. Objetivo de la intervención y Base Legal

2.3.2.1 Objetivo de la intervención

De acuerdo a la problemática expuesta, el objetivo de la intervención es establecer mecanismos de validación de identidad cuyos costos resulten proporcionales a los problemas de seguridad o no que se pueden presentar en la contratación de los servicios de distribución de radiodifusión por cable, larga distancia y servicios de interoperabilidad, de tal modo que se permita la expansión de dichos servicios.

2.3.2.2 Base Legal para 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 a 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 a 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 la presente sección.

2.3.3. Análisis de alternativas disponibles

2.3.3.1. Descripción de las alternativas disponibles

Al respecto, se han podido identificar cuatro (4) alternativas disponibles que podrían ayudar a cumplir el objetivo trazado, las cuales procedemos a detallar:

Alternativa I: “No intervenir y mantener la regulación actual”.

Como una primera alternativa, se plantea mantener la regulación actual. Al respecto, para el caso en concreto, la opción de “no hacer nada” implicaría mantener la obligación existente en el segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, esperando que las empresas operadoras puedan internalizar los costos que implica dicha regulación, sin afectar el mercado.

Alternativa II: “Eliminar la obligación de exigir la exhibición y copia del DLI al momento de la contratación de los servicios de distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago, larga distancia o interoperabilidad”.

La actual regulación es una de las principales causas del problema identificado, por ello es primordial evitar regulaciones rígidas que no puedan ser cumplidas por los agentes involucrados.

En ese sentido, con la finalidad de evitar riesgos y distorsiones que la implementación de una regulación pudiera ocasionar, la segunda alternativa sería suprimir la obligación establecida en el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, por lo cual ya no sería exigible la exhibición ni copia del documento legal de identidad al momento de contratar algún servicio de distribución de radiodifusión por cable, larga distancia o interoperabilidad.

Alternativa III: “Establecer la obligación de verificar la identidad del solicitante del servicio a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar, al momento de la contratación de los servicios de



distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago, larga distancia o interoperabilidad”.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 1338, las empresas operadoras de servicios públicos móviles deben de verificar plenamente la identidad de quien contrata el servicio móvil mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar.¹⁵

Al respecto, si bien la obligación establecida en el referido artículo es aplicable sólo para la contratación de servicios públicos móviles, se podría considerar la opción de aplicarla además en la contratación de otros servicios públicos de telecomunicaciones como por ejemplo para los servicios de distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago, larga distancia e interoperabilidad.

Alternativa IV: “Eliminar la obligación de exigir la exhibición y copia del DLI al momento de la contratación de los servicios de distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago, larga distancia o interoperabilidad; debiendo las empresas operadoras establecer un mecanismo idóneo para validar la identidad del solicitante, el cual debe ser remitido al OSIPTEL”.

Se ha considerado pertinente que la obligación establecida en el segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, no resulte aplicable a la contratación de los servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, larga distancia e interoperabilidad. Sin embargo, frente al riesgo que se pueda presentar una posible suplantación de identidad en la contratación de dichos servicios, las empresas operadoras deben establecer mecanismos alternativos los mismos que deben ser remitidos al OSIPTEL, de manera previa a su utilización.

2.3.3.2. Análisis de las alternativas

Teniendo en consideración que no todos los costos y beneficios que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar, utilizaremos el Análisis de Multicriterio (AMC) a fin de analizar las alternativas disponibles.

¹⁵ De acuerdo con la definición establecida en Decreto Supremo N° 009-2017-IN el sistema de verificación biométrica de huella dactilar es el sistema utilizado para identificar a una persona a partir de la característica anatómica de su huella dactilar por medio de un dispositivo analizador que permite validar la información con la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).



En ese sentido, los criterios o atributos que evaluaremos para el presente análisis serán los siguientes:

- **Evita suplantación en contrataciones:** Califica la capacidad de garantizar que la empresa operadora no pueda realizar suplantaciones de contrataciones de los servicios de distribución de radiodifusión por cable, larga distancia o interoperabilidad. Al respecto, se debe indicar que la contratación no solicitada o suplantación en la contratación se ve incentivada cuando no existen mecanismos óptimos que garanticen la identificación del solicitante del servicio.

En ese sentido, se otorgará una calificación alta a la alternativa que disminuya el riesgo de suplantación de identidad en la contratación de los referidos servicios.

- **Accesibilidad:** Evalúa el modo en que la alternativa disponible propicia que los mencionados servicios sean cada vez más accesibles a los ciudadanos. Al respecto, un proceso de contratación engorroso aumentaría los costos de la empresa, los cuales se podrían trasladar a la tarifa final que paga el abonado.

En ese sentido, se brindará una calificación alta a la alternativa que genere y propicie que más ciudadanos de cualquier parte del país accedan a la contratación de los servicios de distribución de radiodifusión por cable, larga distancia e interoperabilidad.

- **Proporcionalidad (Exigencia de la medida /riesgo):** Pondera el nivel de proporcionalidad que existe entre la medida adoptada y el riesgo de ocurrencia del problema que se quiera solucionar. Por ello, tendrá calificación alta la alternativa que otorgue mayor proporcionalidad entre los factores antes mencionados.
- **No Incrementa Costos de cumplimiento:** Se evaluará el impacto monetario, incluyendo los costos y cargas administrativas, que generaría para las empresas el cumplimiento de la alternativa disponible.

En ese sentido, la alternativa que genere menos costos de cumplimiento obtendrá la calificación más alta.

- **Control posterior:** Se analizará si existe la posibilidad de verificar el cumplimiento de la alternativa disponible, asimismo, se debe identificar si se cuenta con las herramientas adecuadas para poder revisar el cumplimiento



de las mismas, o si por el contrario, el regulador tendría que incurrir en gastos operativos o administrativos a fin de poder supervisar la alternativa disponible. De tal modo se otorgará mayor calificación a la alternativa que permita verificar de manera eficaz su cabal cumplimiento.

- **Flexibilidad:** Un proceso de contratación preestablecido y rígido, que no permita la utilización de nuevas alternativas de contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable, larga distancia o interoperabilidad, desincentiva a que las empresas operadoras innoven en la implementación de nuevas modalidades de contratación, así como la introducción y difusión de nuevos métodos de producción, tecnologías y productos.

En tal sentido, se otorgará una calificación alta a la alternativa que brinde mayor libertad a las empresas para implementar los mecanismos de verificación de identidad que consideren más óptimos para la contratación de los referidos servicios.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/6.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

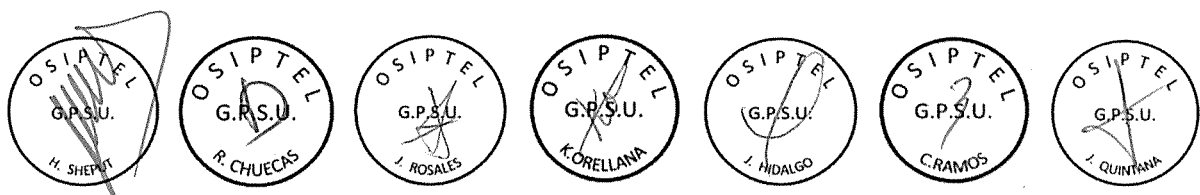
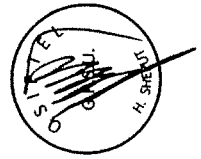
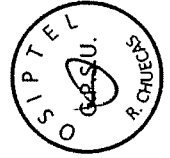
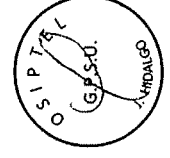


Tabla N°5:
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS PROPUESTAS - FLEXIBILIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

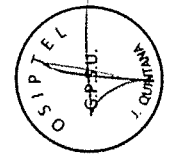
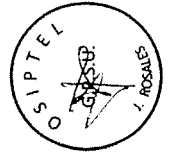
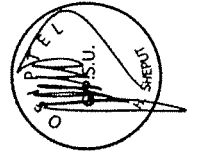
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
Evita suplantación en contrataciones	<p><u>ALTO</u></p> <p>La regulación actual exige la exhibición y copia del DLI al momento de contratar los servicios de distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago, larga distancia o interoperabilidad (en adelante, el servicio), con ello se garantiza la plena identificación del solicitante, por lo que el riesgo de que exista suplantación en las contrataciones disminuye.</p> <p>En ese sentido, la presente alternativa obtiene una calificación alta.</p>	<p><u>BAJO</u></p> <p>Al no existir una regulación que obligue a las empresas operadoras a establecer mecanismos que permitan verificar la identidad del solicitante del servicio, se incrementa el riesgo de que ocurran suplantaciones en las contrataciones.</p> <p>Asimismo, las empresas no tendrían incentivos para poder establecer mecanismos de seguridad que eviten suplantaciones.</p> <p>Por ello, la presente alternativa obtiene una calificación baja.</p>	<p><u>ALTO</u></p> <p>Establecer un mecanismo de identificación a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar, garantiza una identificación plena del solicitante del servicio, disminuyendo el riesgo de que exista suplantación en las contrataciones.</p> <p>En ese sentido, la presente alternativa obtiene una calificación alta.</p>	<p><u>ALTO</u></p> <p>Si bien, se elimina la obligación de exigir la exhibición y copia del DLI al momento de la contratación del servicio, la presente alternativa propone que las empresas operadoras establezcan un mecanismo idóneo a fin de validar la identidad del solicitante, el cual debe ser remitido al OSIPTEL.</p> <p>Por ello, teniendo en consideración que el OSIPTEL considerará el riesgo de ocurrencia de una suplantación en las contrataciones, la presente alternativa es calificada como alta.</p>

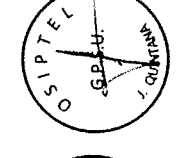
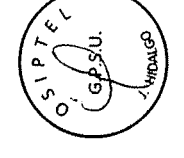
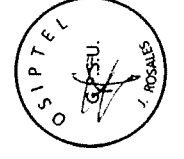
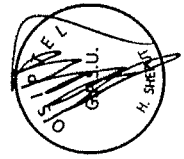





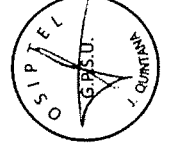
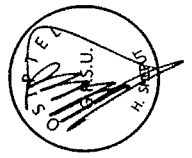
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
<p>Accesibilidad</p>	<p>MEDIO</p> <p>La exigencia regulatoria actual implica que exista contacto físico entre el solicitante del servicio y la empresa operadora, lo cual podría generar incrementos en los costos operacionales de la empresa. Asimismo, se podría considerar un obstáculo para que las empresas operadoras puedan ofrecer el servicio en zonas donde no cuentan con infraestructura (oficinas, centros de atención, etc.) propia.</p> <p>En ese sentido, la presente alternativa obtiene una calificación media.</p>	<p>ALTO</p> <p>Al no existir obligación regulatoria el proceso de contratación se vuelve mucho más dinámico y se disminuyen costos operativos para la empresa, lo cual podría reflejarse en una tarifa más baja para los consumidores, haciendo que el servicio sea cada vez más asequible para las personas.</p> <p>Por ello, la presente alternativa obtiene una calificación alta.</p>	<p>BAJO</p> <p>La implementación del sistema de verificación biométrica mediante huella dactilar necesita de un despliegue logístico por parte de las empresas que elevarían considerablemente sus costos. Como dijimos anteriormente, las empresas podrían trasladar estos costos a la tarifa final que paga el usuario, incrementándola.</p> <p>En ese sentido, con tarifas cada vez más altas el servicio se vuelve menos accesible para las personas. Por lo que la calificación de esta alternativa es baja.</p>	<p>ALTO</p> <p>Teniendo en consideración que las empresas operadoras proponen al OSIPTEL la implementación un mecanismo de verificación de identidad, estas siempre buscarán implementar el mecanismo que más eficiente posible, que internalice gastos operativos a fin de disminuir sus costos.</p> <p>Esta situación permitirá incentivar la eficiencia productiva en las empresas lo cual se verá reflejado en el precio final que pagaría el usuario.</p> <p>Por ello, la presente alternativa obtiene una calificación alta.</p>



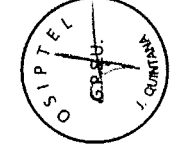
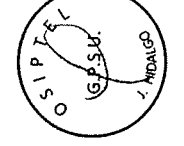
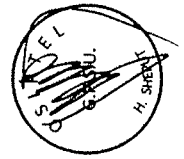
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
<p>Proporcionalidad (exigencia de la medida /riesgo)</p>	<p>MEDIO</p> <p>Si bien la exigencia de la medida implica gastos operacionales para las empresas, se debe tener en cuenta que actualmente la mayoría de ellas han cumplido con implementarla, por ello, la exigencia de la alternativa podría ser considerada como media.</p> <p>De otro lado, el riesgo de que se realicen suplantaciones en la contratación del servicio es bajo.</p> <p>En ese sentido, se considera que la calificación de la alternativa es media.</p>	<p>BAJO</p> <p>Si bien el riesgo de que se realicen suplantaciones en las contrataciones no es alto, la alternativa II no presenta exigencia alguna.</p> <p>Esto puede incentivar a que se incremente el riesgo de ocurrencia de suplantaciones en las contrataciones, por ello la presente alternativa es tiene una calificación baja.</p>	<p>BAJO</p> <p>La exigencia establecida por esta alternativa es alta, debido a que la empresa operadora debe implementar un sistema de verificación biométrico en cada punto donde ofrezca el servicio.</p> <p>De otro lado, el riesgo de que se realicen suplantaciones en la contratación del servicio es bajo.</p> <p>En ese sentido, la proporcionalidad existente entre la exigencia de la medida y el riesgo no es la adecuada, por lo que la calificación de esta alternativa es baja.</p>	<p>ALTO</p> <p>Si bien la empresa operadora tiene la obligación de remitir al OSIPTEL un mecanismo de verificación para su conformidad, esta tiene libre iniciativa de elección del modelo de implementación, por ello la exigencia de la alternativa podría ser considerada como baja.</p> <p>Asimismo, el riesgo de que se realicen suplantaciones en la contratación no es alto, y tampoco se verá incentivado a incrementar por la medida adoptada.</p> <p>En virtud de lo expuesto, la calificación de esta alternativa es alta.</p>



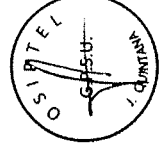
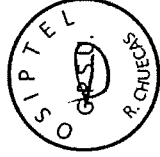
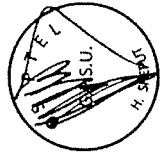
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
<p>No Incrementa Costos de cumplimiento</p>	<p>MEDIO</p> <p>La alternativa I implica mantener la regulación actual, por lo que si bien las empresas operadoras no incurrirán en nuevos gastos de cumplimiento, tampoco ahorrarán en los mismos.</p> <p>Por ello, la calificación de esta alternativa es medio.</p>	<p>ALTO</p> <p>La eliminación de la obligación regulatoria con lleva además la eliminación de los costos regulatorios que ella implicaba: cargas administrativas, costos logísticos, pago a personal, etc.</p> <p>Elo generaría un ahorro considerable para las empresas operadoras, por lo que la alternativa II es calificada como alta.</p>	<p>BAJO</p> <p>Si bien el sistema de verificación biométrico por huella dactilar proporciona una certeza de la identificación del solicitante del servicio, la implementación del mismo resulta muy onerosa, el éxito de su implementación en el mercado de telefonía móvil se debe a que por el tamaño del mercado las empresas existentes tienen la capacidad para poder asimilar el costo de su cumplimiento.</p> <p>Sin embargo, el exigir dicha media a las empresas que prestan los servicios en análisis podría perjudicar sus ciclos de inversión o perjudicar sus procesos comerciales.</p> <p>Por ello, la calificación de esta alternativa es baja.</p>	<p>MEDIO</p> <p>Se debe tener en cuenta que los costos en que podría incurrir la empresa operadora para el cumplimiento de la alternativa IV dependerán del mecanismo que ellas propongan.</p> <p>Sin embargo, existe un costo regulatorio debido a que este procedimiento deberá ser remitido al OSIPTEL.</p> <p>En ese sentido, la calificación de esta alternativa es media.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
<p>Control posterior</p>	<p><u>ALTO</u></p> <p>Actualmente, a través de acciones de supervisión que involucran la simulación de los servicios, el OSIPTEL ha venido verificando el cumplimiento de la actual regulación.</p> <p>En ese sentido, existe una gran posibilidad de verificar si las empresas operadoras están cumpliendo o no con la obligación. Por ello, esta alternativa debe ser calificada con una nota alta.</p>	<p><u>BAJO</u></p> <p>Si bien con esta alternativa se elimina la obligación de exigir la exhibición y copia del DLI al momento de contratar, la empresa operadora debe de identificar al solicitante del servicio de alguna manera.</p> <p>En ese sentido, la posibilidad de verificar si la empresa ha validado la identidad del referido solicitante va a depender del mecanismo que utilice cada empresa operadora, lo cual sería dificultoso para el regulador. Por ello, la presente alternativa obtiene una calificación baja.</p>	<p><u>ALTO</u></p> <p>Teniendo un mecanismo de verificación de identidad preestablecido es más fácil para el OSIPTEL verificar si las empresas operadoras están cumpliendo o no con la obligación. Se debe tener en cuenta que para la supervisión de la referida obligación se seguirán utilizando las mismas herramientas que se utilizan actualmente (p. e. de simulaciones de contratación), por lo que no implicaría un gasto adicional para la administración.</p> <p>En ese sentido, esta alternativa debe ser calificada con una nota alta</p>	<p><u>ALTO</u></p> <p>Es importante mencionar que las empresas operadoras remitirán al OSIPTEL sus mecanismos de verificación de identidad de manera previamente a su utilización, por lo que el OSIPTEL podrá conocer el funcionamiento de cada uno de ellos de manera previa a la acción de supervisión que pueda realizar.</p> <p>De otro lado, se podrá identificar fácilmente a la empresa operadora que no haya remitido su respectivo mecanismo e verificación y que sin embargo siga contratando servicio con los usuarios.</p> <p>Por estas razones, la alternativa IV es calificada con una nota alta.</p>



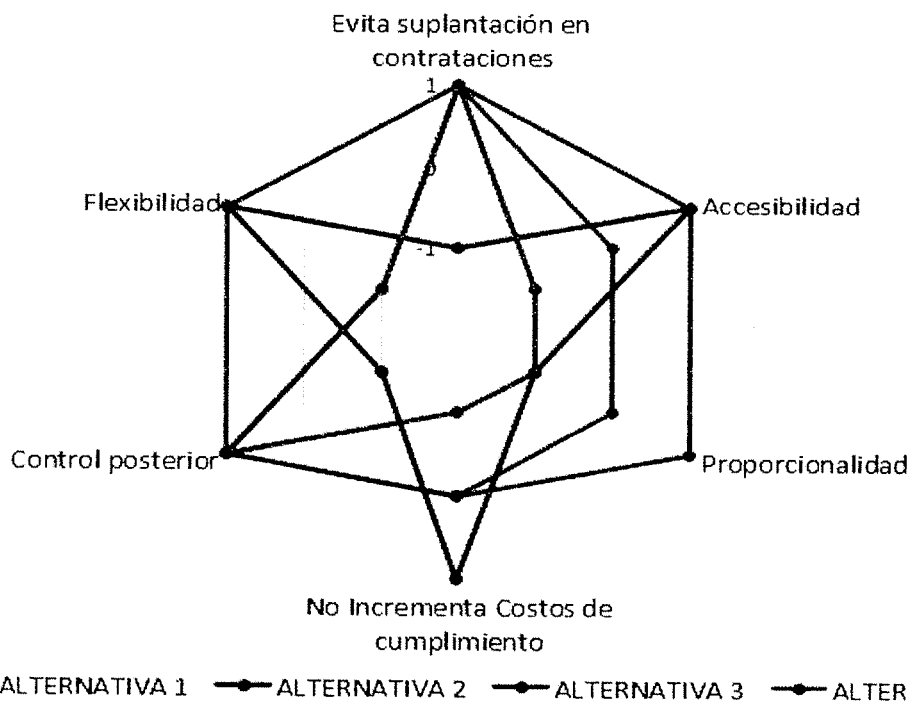
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
Flexibilidad	<p>BAJO</p> <p>Un proceso de contratación rígido que no permita la utilización de nuevas alternativas de contratación, desincentiva la innovación y la implementación de nuevas modalidades de contratación por parte de las empresas operadoras.</p> <p>En ese sentido, la alternativa I no es flexible por lo que su calificación es baja.</p>	<p>ALTO</p> <p>La no exigibilidad de la exhibición y copia del DLI al momento de contratar, flexibiliza el proceso de contratación incentivando a las empresas operadoras a crear nuevas formas a través de las que puedan verificar la identidad del solicitante del servicio.</p> <p>Por ello, la calificación de esta alternativa es alta.</p>	<p>BAJO</p> <p>Al establecer un proceso de contratación predeterminado las empresas operadoras se encuentran imposibilitadas de poder establecer nuevas alternativas de contratación, así como de implementar nuevas modalidades de contratación.</p> <p>En ese sentido, la alternativa III obtiene una calificación baja.</p>	<p>ALTO</p> <p>Esta alternativa flexibiliza el proceso de contratación en tanto busca que las empresas operadoras propongan al OSIPTEL los mecanismos de verificación de identidad que van a utilizar, de esta manera se flexibiliza el proceso de contratación y se incentiva la innovación empresarial. Ante ello, las empresas buscaran implementar un mecanismo flexible, eficiente y que mejor se acomode a sus procesos comerciales.</p> <p>Por ello, la calificación de esta alternativa es alta.</p>



De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III	ALTERNATIVA IV
Evita suplantación en contrataciones	+1	-1	+1	+1
Accesibilidad	0	+1	-1	+1
Proporcionalidad (exigencia de la medida /riesgo)	0	-1	-1	+1
No Incrementa costos de cumplimiento	0	+1	-1	0
Control posterior	+1	-1	+1	+1
Flexibilidad	-1	+1	-1	+1

Gráfico N° 33
RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



Elaboración: GPSU-OSIPTEL



De acuerdo al análisis de evaluación realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/6 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje final de 1/6, la Alternativa II un puntaje de 0, la Alternativa III un puntaje de -1/3; y finalmente la Alternativa IV obtuvo un puntaje final de 5/6.

En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa IV la cual obtuvo el puntaje más alto.

2.3.3.3. Propuesta de solución

Luego del análisis y comparación de las alternativas disponibles, se ha considerado pertinente elegir la Alternativa IV, la cual propone que la obligación de exigir la exhibición y copia del DLI al momento de la contratación, no resulte aplicable a la contratación de los servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, larga distancia e interoperabilidad. Ello debido a la baja incidencia de casos de contrataciones fraudulentas en la contratación de dichos servicios, así como en la necesidad de facilitar el acceso a servicios prepago, en el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable, dado que este suele ser ofrecido e instalados en zonas alejadas en las que las empresas operadoras no necesariamente cuentan con las instalaciones y equipamientos para garantizar la conservación de la copia del documento legal de identificación del abonado.

Asimismo, para el caso de los servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad, dado que estos son prestados a abonados que ya han sido identificados previamente para la contratación del servicio de telefonía, resulta adecuado flexibilizar la verificación de identidad que puedan realizar otras empresas operadoras que ofrezcan aquellos servicios.

Cabe precisar que, la segunda parte de la alternativa escogida propone que las empresas operadoras establezcan un mecanismo idóneo para validar la identidad del solicitante, dicho mecanismo debe ser remitido al OSIPTEL previamente.

2.3.4. Aplicación de la solución seleccionada

2.3.4.1 Aplicación de la solución

La solución seleccionada elimina una exigencia regulatoria como es la exhibición y copia del DLI al momento de contratar los servicios de distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago, larga distancia o interoperabilidad.



INFORME	N° 038-GPSU/2018
	Página 98 de 191

2.3.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes

2.3.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

Para la elaboración de la propuesta normativa se recibieron comentarios de parte de las gerencias del OSIPTEL, los cuales fueron analizados.

2.3.5.2. Antes de la aprobación de la norma final

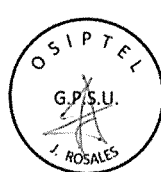
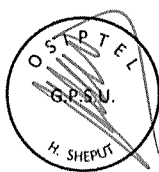
Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 160-2017-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2017, se aprobó la publicación del "Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo.

Los agentes interesados han presentado comentarios al referido Proyecto de Norma, mediante las siguientes comunicaciones:

- Carta GL-128-2018 remitida por la empresa Gilat To Home Perú S.A., con fecha de recepción 15 de enero de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 129/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta TDP-0344-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta DJ-095/18 remitida por la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta N° 015-18-DTV-RL-LEGAL remitida por la empresa Directv Perú S.R.L., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta S/N remitida por los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Entel Perú S.A., formalizado mediante carta CGR-170/18, recibida el 30 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Viettel Perú S.A.C.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Américatel Perú S.A.

Luego de vencido el plazo para la remisión de comentarios al OSIPTEL, se recibieron comentarios adicionales, a través de las siguientes comunicaciones:

- Carta DMR/CE/N° 293/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 21 de febrero de 2018.



- Carta TDP-0769-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 2 de marzo de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 381/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 14 de marzo de 2018.
- Carta TDP-0930-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 15 de marzo de 2018.
- Carta TDP-1075-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de marzo de 2018.

2.4. Actualización de las disposiciones relativas al arrendamiento de circuitos.

2.4.1. Planteamiento de los problemas

El principal problema identificado en relación a la aplicación de las disposiciones que actualmente se encuentran vigentes en el TUO de las Condiciones de Uso respecto al servicio de arrendamiento de circuitos, se encuentra referido a las obligaciones que asumen las empresas operadoras en el pago de: (i) las penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de los circuitos sin causa justificada y (ii) la compensación en caso de interrupción de servicios por más de sesenta (60) minutos consecutivos.

Así, tenemos que dichas obligaciones se encuentran reconocidas respectivamente en los artículos 88° y 93° del citado texto normativo, estableciéndose en cada una de estos que para el cálculo del monto que correspondería cancelar a las empresas operadoras por penalidades ante el incumplimiento de instalación, así como por compensación en caso de interrupción del servicio, deberán aplicarse las pautas definidas en los Anexos 2 y 3 del TUO de las Condiciones de Uso.

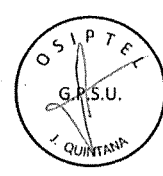
En ese sentido es oportuno citar lo previsto en los mencionados artículos:

“Artículo 88.- Penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos

El incumplimiento por parte del arrendador de los plazos ofrecidos para la instalación de los circuitos sin causa justificada, obligará al arrendador a pagar una penalidad a favor del solicitante, por cada circuito solicitado en el que se haya incumplido dicho plazo hasta que el circuito se encuentre plenamente operativo.

El pago de la penalidad se deberá efectuar en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del requerimiento que, a tal efecto, realice el solicitante.

*Los montos por penalidades por cada circuito solicitado serán no acumulativos y se aplicarán de acuerdo con lo que se especifica en el **Anexo 2.***



Las penalidades están expresadas en Unidades Impositivas Tributarias y para estos efectos será la vigente a la fecha de presentación de la solicitud de instalación.

Para el cálculo de las penalidades, en el caso de arrendamiento de un circuito virtual, se considerará la velocidad máxima de transmisión del circuito portador. Para el caso de arrendamiento de un circuito asimétrico se considerará la máxima velocidad de transmisión de dicho circuito. Esta máxima velocidad se determinará tomando la mayor velocidad que tenga el circuito, considerando ambos sentidos de transmisión: usuario a red o red a usuario.

Esta penalidad será aplicada sin perjuicio del derecho del solicitante a instalar y operar sus propios circuitos, de conformidad con el ordenamiento legal vigente.” (El subrayado y negrita es nuestro)

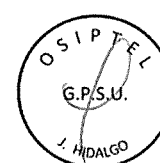
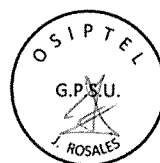
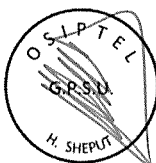
“Artículo 93.- Compensación en caso de interrupción

El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito por más de sesenta (60) minutos consecutivos, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el **Anexo 3**.

En el supuesto que el arrendador brinde medios de transmisión alternativos que permitan a los arrendatarios continuar gozando del servicio de todos los circuitos arrendados bajo las mismas condiciones técnicas y sin costo adicional alguno, la compensación se calculará desde el momento en que se inició la interrupción hasta que los medios alternativos se encuentren completamente operativos.

En los casos que se suspendan los servicios de algún circuito, más de una vez dentro de un período de veinticuatro (24) horas contadas desde que la primera interrupción haya sido reportada, para los efectos del cálculo del monto de la compensación se considerará al tiempo total de suspensión del servicio como la suma de los tiempos transcurridos durante cada una de las interrupciones que hayan sido reportadas durante dichas veinticuatro (24) horas hasta que la última haya sido reparada. Cada suspensión de servicio a la que se refiere el presente párrafo no necesariamente debe tener una duración superior a los sesenta (60) minutos.



En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción. Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.

Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.

El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.

Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.

Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía pertinente para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido." (El subrayado y negrita es nuestro)

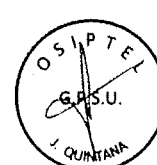
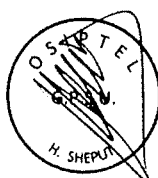
Cabe indicar que, como se advierte en base a lo previsto en el artículo 88° del TULO de las Condiciones de Uso, el pago de penalidades por incumplimiento en el plazo de instalación de circuitos es aplicable en general a todos los arrendatarios, a diferencia de lo dispuesto el artículo 93° de dicha norma, que solo obliga el pago de compensaciones en caso de interrupción en el servicio al arrendatario que sea proveedor de servicios públicos de telecomunicaciones.

Es así que el Anexo 2 establece los montos que deben aplicarse en función a los días de retraso de la instalación del servicio, siendo que dichas penalidades estarían expresadas en Unidades Impositivas Tributarios de acuerdo a lo siguiente:



**Tabla 6:
"ANEXO 2 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE
INSTALACIÓN DE CIERCUITOS"**

DÍAS DE RETRASO	VELOCIDAD MENOR O IGUAL A 64 KBPS	VELOCIDAD MAYOR O IGUAL A 64 KBPS
1	0.04	0.10
2	0.08	0.20
3	0.12	0.30
4	0.16	0.40
5	0.20	0.50
6	0.24	0.60
7	0.28	0.70
8	0.32	0.80
9	0.36	0.90
10	0.40	1.00
11	0.44	1.10
12	0.48	1.20
13	0.52	1.30
14	0.56	1.40
15	0.60	1.50
16	0.80	1.92
17	0.85	2.04
18	0.90	2.16
19	0.95	2.28
20	1.00	2.40
21	1.05	2.52
22	1.10	2.64
23	1.15	2.76
24	1.20	2.88
25	1.25	3.00
26	1.30	3.12
27	1.35	3.24
28	1.40	3.36
29	1.45	3.48



DÍAS DE RETRASO	VELOCIDAD MENOR O IGUAL A 64 KBPS	VELOCIDAD MAYOR O IGUAL A 64 KBPS
30	1.50	3.60
31	2.17	6.20
32	2.24	6.40
33	2.31	6.60
34	2.38	6.80
35	2.45	7.00
36	2.52	7.20
37	2.59	7.40
38	2.66	7.60
39	2.73	7.80
40	2.80	8.00
41	2.87	8.20
42	2.94	8.40
43	3.01	8.60
44	3.08	8.80
45	3.15	9.00
Más de 45	6.50	13.60

* Las penalidades están expresas en Unidades Impositivas Tributarias.

Asimismo, el Anexo 3 establece una fórmula que contiene como factores o variables de cálculo el tiempo de suspensión del servicio en minutos y la velocidad del circuito en Kbps, de acuerdo al siguiente detalle:

ANEXO 3

1. CÁLCULO DE COMPENSACIÓN POR CIRCUITO ARRENDADO

1. El monto de las compensaciones se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula (por cada circuito arrendado):

$$C(t, v) = 6900v(1.0000004245^t - 1) \quad \forall t \in [60, +\infty]$$

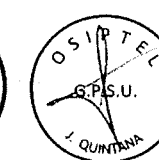
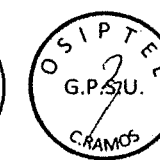
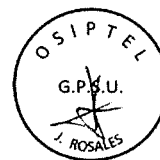
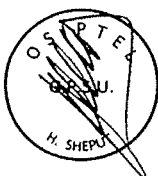
Donde:

$C(t,v)$ = monto de la compensación por circuito arrendado (en dólares americanos)

t = tiempo de suspensión (en minutos)

v = velocidad del circuito (en Kbps)

Entonces, bajo este contexto el OSIPTEL ha venido recibiendo diversas comunicaciones de las empresas operadoras que brindan el servicio de arrendamiento de circuitos, mediante las cuales vienen sugiriendo una



INFORME	N° 038-GPSU/2018
	Página 104 de 191

modificación de las fórmulas mencionadas considerando que la aplicación de las mismas en los términos antes definidos resultarían altamente gravosas, lo cual podría generar riesgos de viabilidad en las estructuras económicas o financieras de las referidas empresas, siendo que para el caso del pago de la compensación por interrupción del servicio podría implicar una sobre ganancia para las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones que son afectadas.

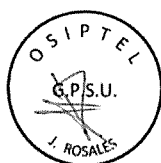
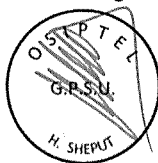
En efecto, siendo que la metodología utilizada para el pago de la compensación por interrupción del servicio de arrendamiento de circuitos data del año 2000, estableciéndose ésta en la norma de "Condiciones de Uso del servicio de arrendamiento de circuitos y el procedimiento para la atención y solución de fallas y problemas de calidad en la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos"¹⁶, y dado que la fórmula utilizada para el pago de penalidades por la demora en la instalación de un circuito data del año 2003, según lo dispuesto en la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones¹⁷, resulta necesario una revisión de la aplicación de las fórmulas actualmente vigentes, ello en tanto que estas se plantearon cuando las condiciones del mercado eran muy diferentes a las actuales, siendo que para el cálculo de estas se consideró como un factor determinante las velocidades de transmisión del servicio que para dichos años eran comercializadas en el mercado, las cuales eran de menor valor que las comercializadas usualmente en la actualidad.

Ahora bien, atendiendo a las condiciones bajo las cuales se comercializa actualmente el servicio de arrendamiento de circuitos, y advirtiéndose el importante aumento en las velocidades que son ofrecidas para la prestación de dicho servicio, se observa en la práctica que las formulas actualmente vigentes para la aplicación de las penalidades y compensaciones en los supuestos de demora en la instalación de circuitos y de interrupción del servicio dan como resultado sumas de montos exorbitantes que por lo general no refleja una real aproximación a la gravedad del daño o perjuicio que pueda sufrir un arrendatario del servicio, perdiendo así la función propiamente indemnizatoria que deberían cumplir dichos conceptos.

Asimismo, según lo informado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, se ha venido observando en la práctica diversos contratos de arrendamiento de circuitos donde las empresas operadoras que brindan dicho servicio establecen fórmulas de compensación diferentes a las descritas en el TUO de las Condiciones de Uso, resultando dichos montos menores a los que resultarían de aplicarse la metodología de cálculo vigente.

¹⁶ Aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-98-CD/OSIPTEL y su modificatoria aprobada por Resolución del Consejo Directivo N°001-2000-CD/OSIPTEL.

¹⁷ Aprobada mediante Resolución del Consejo Directivo N° 138-2003-CD/OSIPTEL, actualmente derogada.



Con respecto a lo anterior, se aprecia un desorden en el mercado con la aplicación de las compensaciones ante la interrupción del servicio de arrendamiento de circuitos que estarían considerando las empresas operadoras, lo cual hasta podría colocar a las empresas arrendatarias prestadoras de servicios con poco nivel de negociación en una situación de riesgo ante la imposición de condiciones abusivas.

En este orden de ideas, se vuelve necesario realizar una revisión a las fórmulas de compensación actualmente vigentes, con la finalidad de ajustar las fórmulas aplicables que permitan aproximarse de una manera más precisa y razonable al real perjuicio causado al arrendatario del servicio por los supuestos de demora en la instalación y de interrupción del servicio de arrendamiento de circuitos.

De otro lado, el artículo 83° del TUO de las Condiciones de Uso, establece la información que debe contener la “Oferta de contrato del arrendador”, especificando lo siguiente:

“Artículo 83.- Oferta de contrato del arrendador

(...)

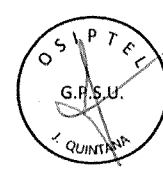
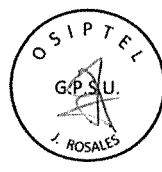
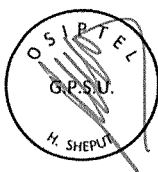
En el caso de circuitos virtuales, la respuesta del arrendador deberá precisar la máxima y mínima cantidad garantizada de información, en kilo bits por segundo (Kbps) que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito. En caso que los circuitos sean ofrecidos como medios de acceso a otros servicios, tales como el servicio de acceso a Internet u otros, se deberá especificar las características de sobrerreserva (overbooking) u otros referidos al sistema al cual se accede.

(...)”

Como se puede advertir, la “Oferta de contrato del arrendador” (en adelante, la oferta del contrato), debe precisar aspectos relacionados a: (i) la máxima y mínima cantidad garantizada de información que podrá transmitir (en Kbps), en caso el servicio se preste a través de circuitos virtuales; y, (ii) las características de sobrerreserva (overbooking) u otros referidos al sistema al cual se accede, en caso los circuitos sean ofrecidos como medios de acceso a otros servicios.

Al respecto, de la práctica comercial, se ha advertido que algunas empresas que prestan el servicio de arrendamiento de circuitos, realizan una distinción en la información contenida en sus ofertas del contrato, es así que por ejemplo, para determinados arrendatarios además de la información señalada en el artículo 83°, les proporcionan información relacionada a:

- El medio de transporte y tecnología utilizada para proveer el circuito solicitado.



INFORME	N° 038-GPSU/2018
	Página 106 de 191

- La velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Megabits por segundo, que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito.
- Los niveles de servicio (Service Level Agreement, en adelante SLA), especificándose como mínimo los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter.

De otro lado, se considera pertinente evaluar una modificación al artículo 83°, considerando que la información establecida en el mencionado artículo podría resultar insuficiente para poder tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación del servicio. Así, se evaluará la necesidad de disponer que en la oferta comercial se detalle información relacionada con los niveles del servicio a prestar, precisando indicadores de disponibilidad del servicio, latencia, pérdida de paquetes y jitter.

En relación a lo anterior, se evidencia una falta de uniformidad respecto a la información que las empresas prestadoras del servicio incluyen en su oferta del contrato, lo cual podría generar un desorden en el mercado y una posible arbitrariedad, al momento de ofertar el servicio, en tanto que el arrendador podría elegir a que arrendadores remitirles mayor información detallada y a cuáles no.

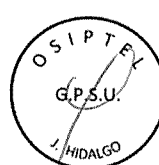
Cabe precisar que, la información que los arrendatarios no estarían incluyendo en su oferta del contrato evidenciaría un incremento de la asimetría de información ya existente entre el arrendatario y los arrendadores.

En ese sentido, es oportuno realizar una evaluación a la posibilidad de incluir la información antes detallada, en la oferta de contrato del arrendador, a fin que los arrendatarios cuenten con la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección informada al momento de contratar el servicio.

2.4.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación.

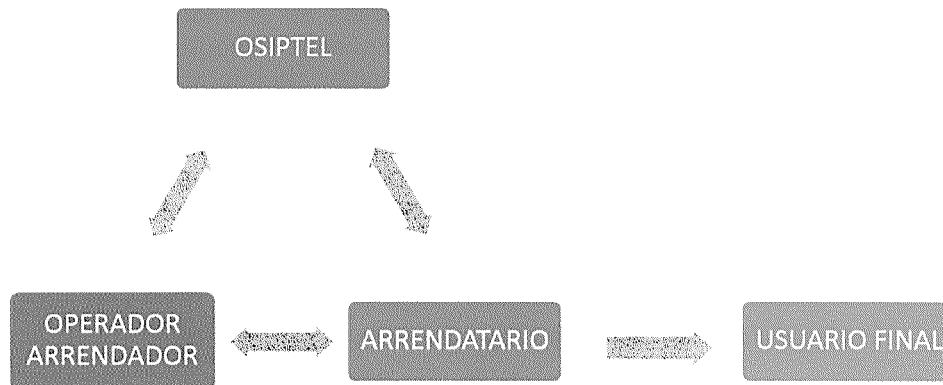
En relación al problema objeto de análisis, tenemos que en el mercado peruano se identifican los siguientes involucrados:

- i. Las empresas operadoras que prestan el servicio de arrendamiento de circuitos (arrendadores).
- ii. Personas naturales o jurídicas arrendatarias del servicio de arrendamiento de circuitos, que pueden a su vez, prestar servicios públicos de telecomunicaciones.
- iii. El usuario final de servicios públicos de telecomunicaciones que sean brindados por medio del servicio de arrendamiento de circuitos.



- iv. El Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones (OSIPTEL) en función de las competencias establecidas en la normativa vigente.

AGENTES INVOLUCRADOS EN LA CONTRATACIÓN DELSERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS



De otro lado, en cuanto a la evidencia observada se puede mencionar la siguiente información:

1. Comunicaciones remitidas por las empresas operadoras de arrendamiento de circuitos al OSIPTEL

Como parte de la evidencia de la problemática planteada se consideran las diversas comunicaciones remitidas por empresas prestadoras de servicios de arrendamiento de circuitos mediante las cuales trasladan sus sugerencias para la modificación o supresión de las formulas establecidas en los Anexos 2 y 3 del TUO de las Condiciones de Uso, entre las cuales se resalta la insistencia de Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., la cual ha remitido las comunicaciones DJ-697/16, DJ-1699/16, DJ-2252/16, DJ-2943/16, DJ-150/17, DJ-616/17 y DJ-1082/17 a través de las cuales manifiesta su disconformidad con lo establecido en la normativa vigente respecto a la metodología de cálculo para hallar el monto de compensación que se deberá cancelar por interrupción de servicio, indicando que de la aplicación del mismo se arrojarían resultados altamente gravosos poniendo en riesgo la viabilidad económica y financiera de la referida empresa.

Asimismo, por su lado la empresa Telefónica del Perú S.A.A. ha manifestado o a través de su carta TP-1098-AR-GER-17, su discrepancia con lo regulado en el TUO de las Condiciones de Uso respecto al servicio de arrendamiento de circuitos, indicando que actualmente dicho servicio no presentaría problemas de asimetría de la información, siendo que la regulación vigente restaría de flexibilidad a la negociación entre las partes,



restando las posibilidades de que estas puedan alcanzar acuerdos con condiciones más beneficiosas para los arrendatarios del servicio.

2. Información relacionada a la oferta comercial del servicio de arrendamiento de circuitos

De acuerdo a la información contenida en el Informe N° 184-GPRC/2017 elaborado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, tenemos que se trabajó una recopilación de información relativa a la oferta comercial del servicio de arrendamiento de circuitos en el periodo del 01 de junio de 2016 al 31 de diciembre del mismo año, observándose en dicho documento las velocidades de transmisión mínimas y máximas que para el periodo de análisis eran ofertadas por las empresas operadoras, de acuerdo a los planes tarifarios registrados en el Sistema de Información de Registros de Tarifas – SIRT.

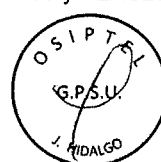
Es así que en dicho informe se detalla lo siguiente:

- a) Para el caso de la empresa Optical Technologies S.A.C. (en adelante, Optical Technologies), se advierte que con fecha 01 de abril de 2015 había registrado en el SIRT las siguientes ofertas válidas solo para la ciudad de Lima¹⁸:
- A nivel minorista la empresa ofrecería el servicio a distintas velocidades de transmisión, que oscilarían desde los 300Kbps hasta los 500 Mbps, con plazos forzosos desde 1 año hasta 5 años, evidenciándose ello en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 7:
TARIFAS MINORISTAS DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE
CIRCUITOS (EN US\$, INCLUYE IGV)**

OVERBOOKING 1:1	TARIFARIO (US\$)				
	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS
300 Kbps	210.0	190.0	180.0	170.0	160.0
600 Kbps	260.0	250.0	230.0	220.0	210.0
1 Mbps	320.0	310.0	280.0	260.0	240.0
2 Mbps	470.0	440.0	410.0	380.0	350.0
3 Mbps	540.0	500.0	470.0	440.0	410.0

¹⁸ Con códigos de registros SIRT: TEAC201500208, TEAC201500209 y TEAC201500210.



4 Mbps	590.0	560.0	510.0	480.0	440.0
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
100 Mbps	2,600.0	2,420.0	2,210.0	2,060.0	1,880.0
160 Mbps	3,400.0	3,170.0	2,900.0	2,700.0	2,470.0
400 Mbps	4,720.0	4,390.0	4,020.0	3,750.0	3,420.0
500 Mbps	5,310.0	4,950.0	4,520.0	4,220.0	3,850.0

Fuente: SIRT. Elaboración GPRC OSIPTEL.

- A nivel mayorista Optical Technologies ofrecería el servicio con velocidades de transmisión, que oscilarían desde 1Mbps hasta los 100 Mbps, de acuerdo a lo que se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 8
TARIFAS MAYORISTAS DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE
CIRCUITOS (EN US\$, INCLUYE IGV)**

OVERBOOKING 1:1	TARIFARIO USD
01 Mbps < AB ≤ 12 Mbps	1,062.0
12 Mbps < AB ≤ 50 Mbps	2,124.0
50 Mbps < AB ≤ 100 Mbps	2,832.0

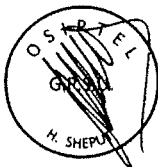
Fuente: SIRT. Elaboración GPRC OSIPTEL.

- b) En el caso de la empresa Internexa Perú S.A. (en lo sucesivo Internexa) se indica que solo se mantiene vigente un registro SIRT19, en el cual se especifican las tarifas para el arrendamiento de circuitos con velocidades que van desde 128 Kbps hasta 200 Kbps para plazos de contratación de 12, 24, 36, 48 y 60 meses.

**Cuadro N° 9
TARIFAS MAYORISTAS DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE
CIRCUITOS (SEGÚN PLAZO FORZOSO. EN S/ E INCLUYE IGV)**

VELOCIDAD	TARIFAS EN S/.				
	12 MESES	24 MESES	36 MESES	48 MESES	60 MESES
128 Kbps	362.00	344.10	329.70	311.20	293.20

¹⁹ Para mayor detalle de la oferta, ver el registro SIRT con código TEAC20160000345.



INFORME	N° 038-GPSU/2018
	Página 110 de 191

256 Kbps	724.10	688.10	658.40	622.40	586.50
512 Kbps	1,448.20	1,376.30	1,318.80	1,244.80	1,172.90
1 Mbps	2,828.50	2,688.00	2,575.70	2,431.30	2,290.90
2 Mbps	3,289.80	3,129.40	2,993.00	2,832.50	2,664.00
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
200 Mbps	64,994.40	61,784.8	59,377.60	56,168.00	52,958.40

Fuente: SIRT. Elaboración: GPRC – OSIPTEL

Siendo que de acuerdo a la información reportada a setiembre de 2016, a nivel minorista Internexa informó que ofrecería el servicio a más de 30 empresas con tecnología de punto a punto con velocidades que se encuentran en el rango de 32 Kbps y 200 Mbps. Indicando también que a nivel mayorista brindaría el servicio a más de 40 empresas operadoras con velocidades que oscilan entre 256 Kbps y 1,000 Mbps.

- c) Respecto a la empresa Viettel Perú S.A.C. (en lo sucesivo Viettel), se informó que esta había venido ofreciendo su servicio de arrendamiento de circuitos con un ancho de banda desde 1 Mbps hasta 10,000 Mbps²⁰.

Cuadro N°10
TARIFAS MAYORISTAS DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS
(SEGÚN ZONAS DE ATENCIÓN. EN US\$, VIGENTE DESDE NOVIEMBRE 2015)

ZONA	CIRCUITO	PRECIO UNITARIO (SIN IGV) (MBPS/MENSUAL)	PRECIO UNITARIO (CON IGV) (MBPS/MENSUAL)
1	Zona 1 - Zona 1	156.0	184.1
2	Zona 2 - Zona 1 (o Zona 2)	234.0	276.1
3	Zona 3 - Zona 1 (o Zona 2, Zona 3)	351.0	414.2
4	Zona 4 - otras Zonas	1,000.0	1,180.0

Fuente: SIRT. Elaboración GPRC OSIPTEL.

Asimismo, se indica que de la información reportada en setiembre de 2016, a nivel minorista Viettel solo mantendría contrato con una

²⁰ Registro SIRT TEAC201500227, de fecha 20 de noviembre de 2015.



empresa bajo tipología punto a punto con una única velocidad de 3Mbps, siendo que a nivel mayorista Viettel ofrecería el servicio a 4 empresas operadoras con una tipología de punto a punto con velocidades que van desde los 2 Mbps hasta los 5,000 Mbps.

- d) Por su lado la empresa América Móvil Perú S.A.C. en el periodo de análisis publicó 45 registros que muestran los contratos sobre ofertas mayoristas y minoristas. Así, entre sus ofertas minoristas ofrece los servicios RPVN y RPVL con velocidades desde 128 Kbps hasta 45 Mbps y las velocidades en su oferta mayorista varían entre 1 y 30 Gbps.

**Cuadro N°11
TARIFAS MAYORISTAS DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE
CIRCUITOS (RPVL – RPVN)**

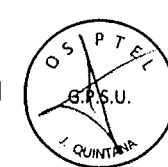
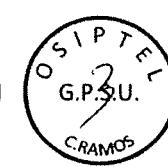
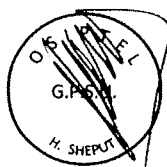
RPVL:

ANCHO DE BANDA	ACCESO	CoS1	CoS2	CoS3	CoS4	CoS5
0.25 Mbps	\$ 217.50	\$ 122.72	\$ 129.18	\$ 143.53	\$ 157.89	\$ 161.04
0.5 Mbps	\$ 322.92	\$ 166.11	\$ 174.85	\$ 194.28	\$ 213.71	\$ 217.98
1 Mbps	\$ 588.78	\$ 225.61	\$ 237.48	\$ 263.87	\$ 290.26	\$ 296.06
2 Mbps	\$ 910.69	\$ 303.70	\$ 319.69	\$ 355.21	\$ 390.73	\$ 398.54
3 Mbps	\$ 1,103.12	\$ 357.01	\$ 375.80	\$ 417.55	\$ 459.31	\$ 468.49
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
1,024 Mbps	\$ 270,141.89	\$ 3,906.09	\$ 4,111.68	\$ 4,568.53	\$ 5,025.38	\$ 5,125.89

Fuente: SIRT. Elaboración GPRC OSIPTEL.

RPVN:

ANCHO DE BANDA	ACCESO	CoS1	CoS2	CoS3	CoS4	CoS5
0.25 Mbps	\$ 848.7	\$ 179.58	\$ 189.03	\$ 210.04	\$ 231.04	\$ 235.66
0.5 Mbps	\$ 1,203.56	\$ 254.66	\$ 268.06	\$ 297.86	\$ 327.64	\$ 334.19
1 Mbps	\$ 1,731.13	\$ 366.29	\$ 385.57	\$ 428.41	\$ 471.26	\$ 480.68
2 Mbps	\$ 2,566.35	\$ 543.02	\$ 571.60	\$ 635.11	\$ 698.61	\$ 712.58



INFORME	N° 038-GPSU/2018
	Página 112 de 191

3 Mbps	\$ 3,396.94	\$ 718.76	\$ 756.59	\$ 840.65	\$ 924.73	\$ 943.23
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
51 Mbps	\$ 24,635.39	\$ 5,212.63	\$ 5,486.98	\$ 6,096.65	\$ 6,706.30	\$ 6,840.43

Fuente: SIRT. Elaboración GPRC OSIPTEL.

- e) Con relación a la empresa Americatel Perú S.A. (en adelante, Americatel) tenemos que dentro del periodo del análisis se reportaron cerca de 100 registros sobre su oferta comercial de arrendamiento de circuitos.

Cuadro N°12
TARIFAS MAYORISTAS DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE
CIRCUITOS (EN S/ E INC. IGV)

VELOCIDAD	TARIFA EN S/.	COSTO DE INSTALACIÓN (EN S/.)	COSTO DE CABLEADO POR METRO ADICIONAL (EN S/.)
1 Mbps	1,628.40	500	0.50
2 Mbps	2,442.60	500	0.50
3 Mbps	2,646.20	500	0.50
4 Mbps	3,053.30	500	0.50
⋮	⋮	⋮	⋮
50 Mbps	9,770.40	500	0.50
100 Mbps	15,062.70	500	0.50

Fuente: SIRT. Elaboración GPRC OSIPTEL.

Así, de acuerdo a la información reportada a setiembre de 2016, según el mencionado informe se indica que Americatel ofrece el servicio a casi 250 empresas, principalmente con velocidades que van desde 64 Kbps a 120 Mbps.

- f) En relación a la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. (en lo sucesivo Azteca), se observa que según el registro SIRT de fecha 05 de octubre de 2015²¹, la empresa ofrece el servicio en múltiplos enteros de 1 Mbps. Siendo que de acuerdo a la información reportada a setiembre de 2016, a nivel mayorista la empresa tendría contratos con 10 empresas operadoras, ofreciendo el servicio con velocidades que van desde 10 Mbps a 2,920 Mbps.

²¹ Para mayor detalle, ver el registro con código TEAC201500229.



- g) Con respecto a la empresa Fiberlux S.A.C., tenemos que de acuerdo a la información reportada a setiembre de 2016, la referida empresa ofrece el servicio a diversas empresas con velocidades que fluctúan desde 1 Mbps hasta 5,000 Mbps.
- h) Respecto de la empresa Gilat To Home S.A. se observa que de acuerdo a la información publicada en el SIRT, esta brinda servicios de arrendamiento de circuitos para la transmisión de datos y/o acceso a Internet a través de medios satelitales, tal como se detalla a continuación:

**Cuadro N° 13
TARIFAS MAYORISTAS DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE
CIRCUITOS (EN US\$, VIGENTE DESDE NOVIEMBRE 2015)**

ANCHO DE BANDA	ANCHO DE BANDA (GARANTIZADO)	RENTA BÁSICA EN US\$ (SIN INC. IGTV)	PLAZO DEL CONTRATO
128Kbps / 128Kbps	50%	342.2	36 meses
256Kbps / 128Kbps	50%	420.8	36 meses
4Mbps / 512Kbps	40%	1,754.2	06 meses

Fuente: SIRT. Elaboración GPRC OSIPTEL.

- i) Con relación a la empresa Netline Perú S.A. (en lo sucesivo Netline) se informa que esta presenta en el SIRT un total de 112 registros sobre arrendamiento de circuitos, los que van desde velocidades de 1 Mbps hasta 100 Mbps para plazos de 12, 24, 36 meses y para plazos indeterminados. Cabe indicar que el ámbito de la oferta de los planes ofrecidos por Netline es Lima Metropolitana y Callao.

**Cuadro N° 14
TARIFAS MAYORISTAS DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE
CIRCUITOS (SEGÚN PLAZO FORZOSO. EN S/ E INCLUYE IGTV)**

VELOCIDAD	12 MESES	TARIFAS EN S/. 24 MESES	36 MESES
1 Mbps	2,560.00	2,073.60	1,866.20
2 Mbps	2,760.00	2,235.60	2,012.00
3 Mbps	2,960.00	2,397.60	2,157.80
4 Mbps	3,160.00	2,559.60	2,303.60
⋮	⋮	⋮	⋮



50 Mbps	9,136.00	7,400.20	6,660.10
⋮	⋮	⋮	⋮
100 Mbps	11,936.00	9,668.20	8,701.30

Fuente: SIRT. Elaboración GPRC OSIPTEL.

De la información reportada a setiembre de 2016, se tiene que Netline a nivel minorista mantiene contratos de arrendamiento de circuitos con más de 230 empresas, con las cuales se tienen contratadas velocidades que fluctúan entre 1 Mbps y 500 Mbps.

De otro lado, de la verificación realizada por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario de la información obrante en el SIRT respecto de los planes del servicio de arrendamiento de circuitos registrados en el mes de octubre del año 2017, tenemos que las velocidades mínimas de transmisión ofertadas por las empresas America Móvil Perú S.A.C., Internexa Perú S.A., Moche Inversiones S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., varían desde 204.8 kpbs hasta los 200, 000 Mbps, tal y como se evidencia en el siguiente cuadro:

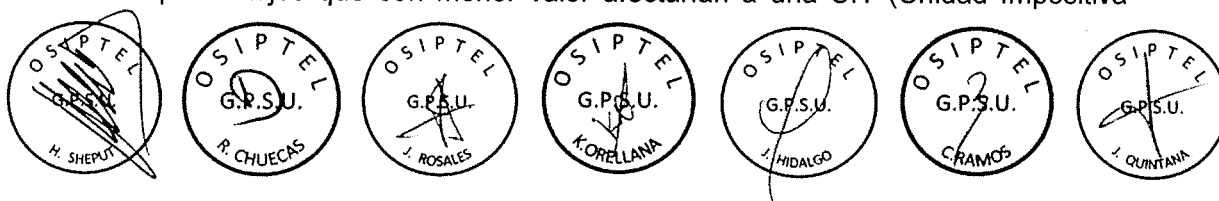
**Cuadro N°15
TARIFAS REGISTRADAS EN EL SIRT A PARTIR DE OCTUBRE DE 2017**

VIGENCIA	CÓDIGO SIRT	EMPRESA OPERADORA	VEL MAX (MBPS)	VEL MIN (MBPS)
12/05/2017	TEAC20170000013	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	1024	1
17/10/2017	TEAC20170000015	INTERNEXA PERÚ S.A.	20000	1
01/11/2017	TEAC20160000341	MOCHE INVERSIONES S.A.	100	1
17/10/2017	LCAC20170000287	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	155	1

Fuente: SIRT. Elaboración GPSU OSIPTEL

Entonces tal como se puede colegir de los planes que han sido desarrollados en esta sección, se aprecia que en la gran mayoría de casos se ofrecen velocidades que son superiores a los 64 Kbps, siendo que como máximo se ofrecen velocidades de hasta 10,000 Mbps, 20,000 Mbps y 30,000 Mbps.

Así, analizando la metodología actualmente vigente para el cálculo de penalidades por retraso en la instalación del servicio de arrendamiento de circuitos, se observa que se establece como referencia para dicho cálculo la velocidad de 64 Kbps, fijándose como penalidades determinados porcentajes que con menor valor afectarían a una UIT (Unidad Impositiva



Tributaria) para servicios que ofrezcan velocidades inferiores a los 64 Kbps, siendo que en caso contrario se fijarían penalidades con porcentajes mayores de afectación de una UIT.

En ese sentido, como se puede observar la velocidad de 64 Kbps para el año en el que fue propuesta la metodología actualmente vigente, resultaba como un referente de velocidad que las empresas de arrendamiento de circuitos ofertaban en el mercado, siendo muy diferentes a las condiciones que actualmente se ofrecen para la provisión de dicho servicio, donde como se detalló líneas arriba, se vienen presentando ofertas con velocidades muy superiores a los 64Kbps.

De este modo, si en caso correspondería aplicarse la metodología propuesta establecida en el Anexo 2 del TUO de las Condiciones de Uso, en la gran mayoría de casos correspondería que se apliquen los porcentajes determinados para velocidades mayores a 64Kbps, deviniendo en inaplicable el uso de porcentajes establecidos para velocidades inferiores a dicho margen, lo cual le restaría eficiencia a la metodología actualmente propuesta.

De otro lado, es preciso señalar que de acuerdo a diversos contratos firmados entre empresas operadoras, se establecen diversas condiciones para determinar el método de compensación a aplicarse, en caso de que los circuitos no estén disponibles para el arrendatario. Para esto, se considera el porcentaje del tiempo de indisponibilidad, determinándose luego la compensación como un porcentaje de la facturación mensual.

De esta manera, citaremos los contratos firmados entre diversas empresas:

- Contrato entre Claro y Telefónica del Perú,
- Contrato entre Telefónica del Perú y Claro,
- Contrato entre Telefónica del Perú y Azteca Comunicaciones,
- Contrato entre Telefónica del Perú y Viettel.
- Contrato entre Claro y Entel.
- Contrato entre Viettel y Entel.
- Contrato entre Telefónica del Perú y Entel.
- Contrato entre Internexa y Entel.

En cada uno de estos casos, la primera empresa mencionada corresponde a quien ofrece el circuito arrendado, mientras que la segunda empresa corresponde al arrendatario del circuito. A continuación se presenta las tablas de compensaciones expuestas en los contratos mencionados.



Cuadro N° 16: Tabla de compensaciones establecidas en algunos contratos vigentes

Contrato Claro - Telefónica del Perú			Contrato Telefónica del Perú - Claro: Tramos 1 al 9		
Disponibilidad mensual	Servicio no Disponible (horas)	Compensación Facturación Mensual	Disponibilidad mensual	Servicio no Disponible (horas)	Compensación Facturación Mensual
>= 99.35%	0 – 4.7	0%	>= a 98.75%	0 – 9.0	0%
< 99.35% a >= 99.07%	4.7 – 6.7	5%	< a 98.75% a >= 98.47%	9.0 – 11.0	5%
< 99.07% a >= 98.24 %	6.7 – 12.7	10%	< a 98.47% a >= 97.64 %	11.0 – 17.0	10%
< 98.24% a >= 97.72%	12.7 – 16.4	15%	< a 97.64% a >= 96.67%	17.0 – 24.0	15%
< 97.72% a >= 97.35%	16.4 – 19.1	20%	< a 96.67% a >= 95.97%	24.0 – 29.0	20%
<97.35%	>19.1	40%	< 95.97%	>29.0	30%
Contrato Telefónica del Perú - Azteca Comunicaciones			Contrato Claro - Entel (Tipo 1)		
>= 99.44%	0 – 0.4	0%	>= 99.44%	0 – 4.0	0%
< 99.95% a >= 99.60%	0.4 – 2.9	5%	< 99.44% a >= 99.16%	4.0 – 6.0	5%
< 99.60% a >= 99.15 %	2.9 – 6.1	10%	< 99.16% a >= 98.32%	6.0 – 12.1	10%
< 99.15% a >= 98.60%	6.1 – 10.1	15%	< 98.32% a >= 97.35%	12.1 – 19.1	15%
< 98.60%	>10.1	20%	< 97.35%	> 19.1	20%
Contrato Telefónica del Perú - Viettel			Contrato Claro - Entel (Tipo 2)		
>= 99.44%	0 – 4.0	0%	>= 99.17%	0 – 6.0	0%
< 99.44% a >= 99.16%	4.0 – 6.0	5%	< 99.17% a >= 98.75%	6.0 – 9.0	5%
< 99.16% a >= 98.33%	6.0 – 12.0	10%	< 98.75% a >= 97.64%	9.0 – 17.0	10%
< 98.33% a >= 97.36%	12.0 – 19.0	15%	< 97.64% a >= 96.53%	17.0 – 25.0	15%
< 97.36% a >= 96.66%	19.0 – 24.0	20%	< 96.53%	> 25.0	20%
< 96.66%	>24.0	30%	---	---	---
Contrato Viettel-Entel			Contrato Internexa-Entel		
>= 99.95%	0 – 0.4	0%	>= 99.50%	0 - 3.6	0%
< 99.95% a >= 99.54%	0.4 – 3.3	8%	< 99.50% a >= 99.14%	3.6 - 6.2	5%
< 99.54% a >= 99.14%	3.3 – 6.2	12%	< 99.14% a >= 98.72%	6.2 - 9.2	10%
< 99.14% a >= 98.72%	6.2 – 9.2	25%	< 98.72% a >= 98.30%	9.2 - 12.2	20%
< 98.72% a >= 98.30%	9.2 – 12.2	35%	< 98.30% a >= 97.88%	12.2 - 15.3	30%
< 98.30% a >= 97.88%	12.2 – 15.3	60 %	< 97.88% a >= 97.47%	15.3 - 18.2	40%
< 97.47%	> 15.3	100%	< 97.47	> 18.2	50%
Contrato Telefónica-Entel (Tramos Grupo A)			Contrato Telefónica-Entel (Tramos Grupo B)		
>= 99.30%	0 - 5.0	0%	>= 98.75 %	0 - 9.0	0%

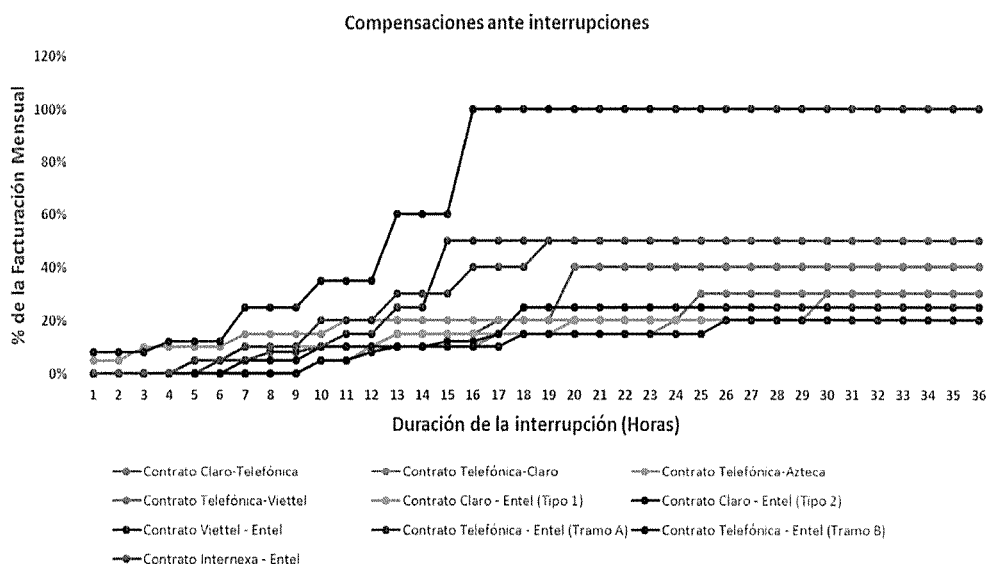


< 99.30% a >= 99.02%	5.0 - 7.1	5%	< 98.75% a >= 98.52%	9 - 10.7	5%
< 99.02% a >= 98.78%	7.1 - 8.8	8%	< 98.52% a >= 98.28%	10.7 - 12.4	8%
< 98.78% a >= 98.55%	8.8 - 10.4	10%	< 98.28% a >= 98.05%	12.4 - 14.1	10%
< 98.55% a >= 98.32%	10.4 - 12.1	15%	< 98.05% a >= 97.81%	14.1 - 15.7	12%
< 98.32% a >= 98.08%	12.1 - 13.8	25%	< 97.81% a >= 97.58%	15.7 - 17.4	15%
< 97.47	> 13.8	50%	< 97.58%	> 17.4	25%

Fuente: Empresas Operadoras. Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

En la Figura N° 01 se muestran algunos contratos vigentes del servicio de arrendamiento de circuitos. Del gráfico se observa que 9 de los 10 contratos analizados, tienen como punto de partida una penalidad de 5% de la tarifa del circuito.

Figura N° 01.- Compensaciones establecidas en los contratos vigentes entre empresas operadoras



Fuente: Empresas Operadoras. Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

3. Aplicación de fórmulas para las compensaciones

Así, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, presentó un ejemplo de aplicación de la metodología vigente para la compensación de un circuito arrendado de capacidad de 2 Mbps que correspondería pagar a Telefónica del Perú S.A.A. y Azteca Perú S.A., tal y como se detalla a continuación:

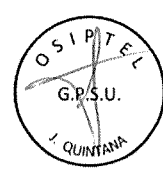
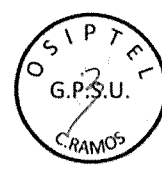


Tabla N° 7
APLICACIÓN DE LA FORMULA DE COMPENSACIÓN PARA UN CIRCUITO
ARRENDADO DE CAPACIDAD DE 1 E1 (O 2MBPS)

DURACIÓN INTERRUPTIÓN (HORAS)	COMPENSACIÓN VIGENTE
1	360.00
2	720.02
3	1,080.04
4	1,440.07
5	1,800.11
6	2,160.16
7	2,520.22
8	2,880.29
9	3,240.37
10	3,600.46
11	3,960.55
12	4,320.66

Fuente: Elaboración GPRC

Al respecto, cabe indicar que se ha advertido en el SIRT que la empresa Telefónica del Perú S.A.A. estaría ofertando su servicio de arrendamiento con una velocidad de 2Mbps a US\$444.73²².

De otro lado, la empresa Azteca Perú S.A. a través de su comunicación DJ-697/16 planteó como ejemplo la fórmula contenida en el Anexo 3 del TUO de las Condiciones de Uso, considerando un circuito de 2.05 Mbps.

Cuadro N°17

SUPUESTO	APLICACIÓN DE LA FÓRMULA	RESULTADO
Corte del servicio por 158 minutos	$C(158,2048)=US\$947.83$	Monto de la compensación es igual a US\$ 947.83

Pues bien, según lo dispuesto en el Contrato de Concesión del Proyecto de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, Azteca Perú solo puede cobrar US\$ 23.00 mensual por cada Mbps, siendo que bajo el ejemplo propuesto quien arriende a Azteca Perú un circuito de 2.05 Mbps solo pagaría una contraprestación mensual de US\$ 47.15, y en caso el servicio se vea interrumpido por 158 minutos, aplicando la fórmula vigente Azteca debería

²² Código SIRT LCAC20170000287.



pagar US\$ 947.83 dólares americanos por compensación, es decir excedería en 1910% la renta mensual pagada por el usuario.

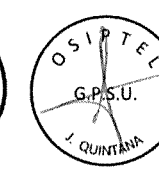
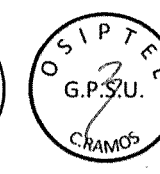
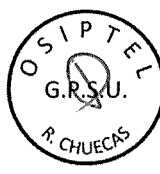
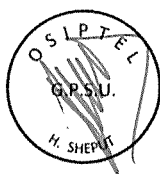
En tal sentido vemos que en ambos casos el pago de compensación por interrupción del servicio por más de 120 minutos, resulta ser por montos superiores a las tarifas mensuales cobradas por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Azteca Perú S.A., lo cual entre otros aspectos, deviene a generar en la práctica que las empresas no apliquen la fórmula dispuesta en el Anexo 3, tal y como informó la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia de la evaluación que ha realizado en el mercado.

2.4.1.2. Posibles causas de los problemas

De acuerdo a lo expuesto líneas arriba se puede apreciar que las causas que han generado el problema con la aplicación de las metodologías planteadas en los Anexos 2 y 3 del TUO de las Condiciones de Uso, se deben principalmente a la variación de las condiciones del mercado del servicio de arrendamiento de circuitos, sobre todo por el incremento en las velocidades de transmisión ofertadas en la actualidad por las empresas operadoras, así como los cambios constantes de tecnología.

Ello, más aun considerando los años de emisión de las metodologías actualmente vigentes, siendo que la fórmula propuesta en el Anexo 3 data del año 2000 y el método expuesto en el Anexo 2 data del año 2003, por lo que se hace necesaria la actualización de dicha regulación, siendo que para la metodología de cálculo de penalidades y compensación se consideró como un factor determinante las velocidades de transmisión del servicio que para dichos años eran comercializadas en el mercado, las cuales que como ya se mencionó anteriormente varían considerablemente a las comercializadas en la actualidad.

Asimismo, considerando las condiciones bajo las cuales se comercializa actualmente el servicio de arrendamiento de circuitos, se observa en la práctica que las formulas vigentes para la aplicación de las penalidades y compensaciones en los supuestos de demora en la instalación de circuitos y de interrupción del servicio dan como resultado sumas de montos exorbitantes que por lo general no refleja una real aproximación a la gravedad del daño o perjuicio que pueda sufrir un arrendatario del servicio, perdiendo así la función propiamente indemnizatoria que deberían cumplir dichos conceptos, generando además que en muchos casos no se puedan aplicar las metodologías vigentes para la valorización de las penalidades y las compensaciones antes mencionadas por el riesgo en la viabilidad económica que podría involucrar dicha regulación para las empresas operadoras.



2.4.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención

En caso de no intervención en la problemática objeto de análisis, persistirá para las empresas operadoras que brindan servicios de arrendamiento de circuitos la obligación de cumplir con las metodologías actualmente propuestas en los Anexos 2 y 3 del TUO de las Condiciones Uso, las mismas que toman de referencia como factor determinante de cálculo la velocidad de transmisión de los circuitos.

No obstante ello, siendo que las condiciones actuales de mercado difieren completamente de cuando dichas fórmulas fueron emitidas, tal como se ha informado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, las empresas operadoras podrían incumplir con la aplicación de las metodologías vigentes debido a los riesgos ya definidos en líneas arriba, lo cual generaría que se acuerden en los contratos de abonado fórmulas de penalidades y compensación diferentes a las reguladas en el TUO de las Condiciones de Uso, ocasionando un desorden en el mercado, y hasta en el peor de los escenarios, se podría colocar a las empresas arrendatarias prestadoras de servicios con poco nivel de negociación en una situación de riesgo ante la imposición de condiciones abusivas.

2.4.2. Objetivo de la intervención y Base Legal

2.4.2.1. Objetivo de la intervención

De acuerdo a la problemática expuesta el objetivo de la intervención sería establecer disposiciones referidas al arrendamiento de circuitos que reflejen las actuales condiciones del mercado, tanto en aspectos técnicos como respecto de los aspectos económicos referidos a penalidades y compensación.

2.4.2.2. Base Legal para 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 a 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 a 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 la presente sección.

2.4.3. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES

2.4.3.1. Descripción de las alternativas disponibles

➤ **Respecto a las fórmulas de compensación y penalidad**

Al respecto, se han podido identificar tres (3) alternativas disponibles que podrían ayudar a resolver la problemática identificada, las cuales procedemos a detallar:

Alternativa N° I: “No intervenir y mantener la regulación actual”.

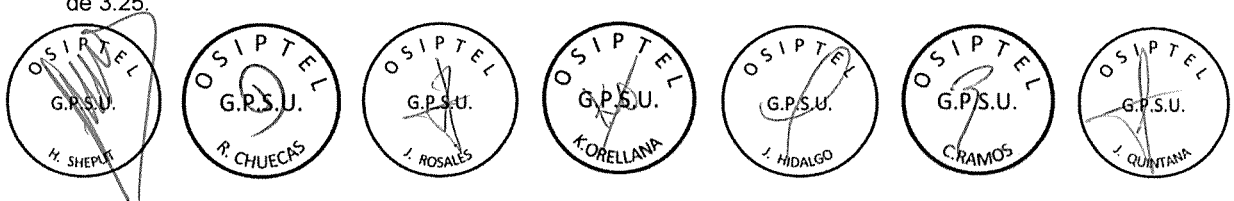
Bajo esta alternativa, se mantendría la regulación actual, en la cual las empresas operadoras del servicio de arrendamiento de circuitos deberán aplicar las fórmulas de compensación y penalidades estipuladas en el Anexo 2 y 3 del TUO de Condiciones de Uso. No obstante, tal como se describió en la sección de la problemática, dichas formulas, en la práctica no estarían siendo utilizadas por parte de las empresas operadoras, toda vez que resultan en montos de compensación y penalidades muy altos.

En efecto, a manera de ejemplo, se tiene que la tarifa por 1 Mbps (1024 Kbps) ofertado por el operador Azteca, es de 23 USD (sin IGV), y aplicándole la fórmula de compensación vigente para un periodo de interrupción de 60 minutos, se tendría un monto de compensación de USD 179.96, lo cual resulta inclusive en un monto muy por encima de la tarifa del servicio.

Asimismo, para el caso de las penalidades, para el mismo caso de Azteca, y para una demora del servicio de 1 día, de acuerdo a la fórmula del Anexo 2 del TUO de Condiciones de Uso, se tendría una penalidad de USD 124.62²³, lo cual también resulta en un monto muy por encima de la tarifa del servicio.

Por tal motivo y considerando la aplicación de las fórmulas de penalidades y compensaciones diferentes a las reguladas, se puede observar un desorden en la aplicación de dichos conceptos, así como un posible riesgo ante la imposición de condiciones abusivas que podría colocar a las empresas arrendatarias prestadoras de servicios con poco nivel de negociación. En ese

²³ Considerando una Unidad Impositiva Tributaria (UIT) de 4,050 soles y un tipo de cambio al 17.11.17 de 3.25.



sentido, vemos que no resultaría idóneo que se mantenga el presente escenario.

Alternativa N° II: “Derogar las actuales fórmulas de compensación y penalidades y permitir que las empresas puedan establecer sus propias penalidad y compensación por mutuo acuerdo”.

En esta alternativa se propone desregular el servicio de arrendamiento de circuitos en lo que respecta al establecimiento de fórmulas de compensación y cálculo de penalidades.

Si bien es cierto, esta alternativa podría resultar adecuada para empresas con un nivel de negociación similar, también podría causar que empresas de menor tamaño que deseen contratar servicios de arrendamiento de circuitos con empresas de mayor tamaño, puedan resultar perjudicadas, toda vez que las empresas con mayor poder de negociación tendrán los incentivos para establecer procedimientos y cláusulas de compensación y penalidades que las beneficien, en detrimento de las empresas con menor poder de negociación.

Alternativa N° III: “Ajustar las fórmulas de compensación y penalidades presentes en el Anexo 2 y 3 del TUO de Condiciones de Uso”.

En este escenario, se modificarían las fórmulas presentes en los Anexos 2 y 3 del TUO de Condiciones de Uso, con la finalidad de que las mismas puedan ser aplicables por los arrendadores y arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos, y así se refleje con mayor aproximación el perjuicio económico causado por la interrupción y/o la demora en la instalación del servicio.

En ese sentido, consideramos el enfoque propuesto por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia para el ajuste de las fórmulas de las compensaciones y penalidades mencionadas basadas en el cálculo de la indemnización al arrendatario por los daños causados.

Para ello, se estima la magnitud de ingresos que obtendría una empresa por los servicios brindados que utilicen circuitos, en relación al costo de utilizar dichos circuitos. Este factor se denotará como “*R*”. De esta forma, es posible estimar cuál sería el ingreso que una empresa dejaría de percibir si es que sufre una interrupción en el servicio de alquiler de circuitos, o si es que la solicitud de instalación de un circuito no se produce en el plazo establecido.

Para calcular dicho factor *R*, se propone utilizar los costos incurridos por las principales empresas arrendatarias de circuitos en el segmento de telefonía móviles. Para esto, tomando en cuenta que la información más actualizada con que se cuenta es para el año 2013, se consideraron los costos en que



incurrieron las empresas América Móvil Perú S.A.C. y Nextel del Perú S.A., abarcando tanto a los circuitos alquilados a terceras empresas como los circuitos provistos por las propias empresas.

Por su parte, los ingresos a considerar serán los ingresos operativos derivados de la provisión de servicios minoristas de acuerdo a los Estados Financieros de las empresas operadoras. En este sentido, se consideraron para América Móvil Perú S.A.C. los servicios minoristas de telefonía fija de abonado, telefonía pública urbana, larga distancia, comunicaciones de empresa, comunicaciones móviles, Internet, televisión de paga y otros servicios finales. Asimismo, los servicios considerados para Nextel del Perú S.A. fueron telefonía fija de abonado, comunicaciones móviles, Internet y otros servicios finales.²⁴

Es importante decir que este factor podría ser revisado periódicamente, una vez que se cuente con nueva información relativa tanto a los ingresos como a los costos.

Para calcular el factor R se dividen los ingresos percibidos entre los costos incurridos:

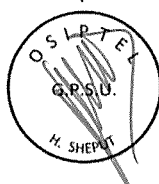
$$R = \frac{\text{Ingresos percibidos por servicios finales}}{\text{Costos incurridos por uso de circuitos}}$$

Luego, para obtener el monto mensual de ingresos que obtendría una empresa en relación al uso de un determinado circuito, se multiplica el factor R por la tarifa mensual del circuito en cuestión (T). En caso la tarifa a considerar esté expresada en dólares estadounidenses, se utilizará el tipo de cambio contable publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros, correspondiente al día de la infracción, para expresar la tarifa en soles.

Posteriormente, se calcula el ingreso no percibido por la empresa por el tiempo que duró la interrupción o que demoró la instalación del circuito. Cabe precisar que, en el caso de una interrupción en la provisión del circuito alquilado, según la normatividad vigente debe considerarse un tiempo permitido de 60 minutos de interrupción.

En el caso de interrupciones en el servicio de alquiler de circuitos, se considera una penalidad de 1% por hora de interrupción, con el fin de dar un mayor desincentivo a las interrupciones de larga duración. Asimismo, esta penalidad se aplicará cuando el tiempo de interrupción en el servicio sobrepase las 2

²⁴ Este rubro se define en base a la información periódica de ingresos reportada por las empresas operadoras al OSIPTEL bajo el rubro "Otros servicios finales".



horas. Por su parte, en el caso de incumplimiento en el plazo de instalación, se considera una penalidad de 10% por día de demora.

Finalmente, debe considerarse que las compensaciones y penalidades a ser calculadas reflejan el nivel de ingresos promedio que una empresa operadora dejaría de percibir ante la interrupción en el servicio de arrendamiento de circuitos, o ante la demora en el plazo de instalación. Sin embargo, en caso de que una empresa arrendataria de circuitos considere que el perjuicio sufrido a causa de alguna de las infracciones mencionadas sea mayor al calculado, podría apelar a instancias judiciales, dado que la metodología propuesta corresponde al ámbito administrativo.

➤ **Respecto a la inclusión de información relacionada a los SLA**

Al respecto, se han podido identificar dos (2) alternativas disponibles que podrían ayudar a cumplir el objetivo trazado, las cuales procedemos a detallar:

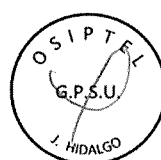
Alternativa I: “No intervenir y mantener la regulación actual”.

Bajo esta alternativa, se mantendría la regulación actual, en la cual la “Oferta de contrato del arrendador” deberá precisar únicamente la información contenida en el artículo 83° del TUO de Condiciones de Uso. No obstante, tal como se describió en la sección de la problemática, dicha información, en la práctica no sería la única que se estaría proporcionando por parte de los arrendadores.

En ese sentido, existiría en el mercado ventajas por asimetría de información y desequilibrio en el poder de negociación,

Alternativa II: “Establecer la obligación de precisar en la oferta del arrendador información relacionada a los Niveles del servicio a prestar (SLA), especificando los parámetros de disponibilidad del servicio, latencia, pérdida de paquetes y jitter.”

En este escenario, se modificaría el artículo 83° del TUO de Condiciones de Uso, con la finalidad de establecer la información que debe precisarse en la oferta de contrato del arrendador, dicha información sería: (i) el medio de transporte y tecnología utilizados para proveer el circuito solicitado; (ii) la velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Megabits por segundo (Mbps), que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito; y (iii) los requisitos de calidad del servicio, entendiéndose como tal, los niveles de servicio (Service Level Agreement – SLA), especificándose los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter, como mínimo.



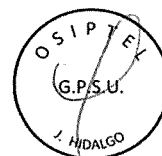
2.4.3.2. Análisis de alternativas

➤ Respecto a las fórmulas de compensación y penalidad

Teniendo en consideración que no todos los costos y beneficios que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar, utilizaremos el Análisis de Multicriterio (AMC) a fin de analizar las alternativas disponibles.

En ese sentido, los atributos que evaluaremos para el análisis de las alternativas son los siguientes:

- **Efecto disuasivo de interrupciones:** Califica la existencia de incentivos para que la empresa operadora adopte acciones de prevención y atención de interrupciones. Ahora bien, se dará calificación alta a aquella alternativa que implique mayores incentivos para adoptar medidas de prevención y de atención de interrupciones.
- **Proporcionalidad:** Evalúa la proporcionalidad entre el monto de las penalidades y compensaciones en los supuestos de demora en la instalación de los circuitos, así como de interrupción del servicio y el perjuicio económico que dichas eventualidades podrían generar a los arrendatarios del servicio. En ese sentido, se dará mayor calificación alta a aquella alternativa que suponga una mayor equivalencia entre el monto de las penalidades o compensaciones y la afectación económica ocasionada.
- **Predictibilidad:** Pondera la posibilidad de que pueda predecirse el resultado del monto que resultará por los conceptos de penalidades y compensaciones en los supuestos de demora en la instalación de los circuitos y de interrupción del servicio. Dicho ello, se dará calificación alta a la alternativa que permita dar de manera previa una estimación certera respecto del monto que corresponderá cancelar por conceptos de penalidades y compensaciones.
- **Desequilibrio en el Poder de Negociación:** Califica el nivel de equivalencia en el poder de negociación que puede existir entre las empresas proveedoras del servicio de arrendamiento de circuitos y la parte contratante del servicio, para la determinación de las penalidades y compensaciones en los supuestos de demora en la instalación y de interrupción del servicio. De tal modo, se otorgará calificación alta a la alternativa que coloque en mayor equilibrio el poder de negociación entre las partes contratantes del servicio de arrendamiento de circuitos.
- **Efecto disuasivo de Conductas Anticompetitivas:** Califica la capacidad para evitar la realización de conductas anticompetitivas por medio de acuerdos celebrados entre empresas del mismo grupo



económico quienes podrían, al ser parte arrendadora como arrendataria del servicio de arrendamiento de circuitos, establecer beneficios en la determinación de penalidades y compensaciones ante los supuestos de demora en la instalación y de interrupción del servicio. Pues bien, se dará calificación alta a aquella alternativa que no permita la adopción de acuerdos entre empresas arrendadoras y empresas arrendatarias que puedan producir efectos anticompetitivos en el mercado.

- **Flexibilidad:** Califica la capacidad de acordar términos distintos de acuerdo a las diferentes circunstancias y condiciones que se puedan presentar dentro de la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos para la determinación de penalidades y compensaciones ante la demora en la instalación y la interrupción del servicio. En tal sentido, daremos calificación alta a la alternativa que brinde mayor libertad a las partes para decidir el importe correspondiente a las penalidades y compensaciones.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/6.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:

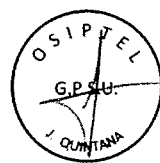
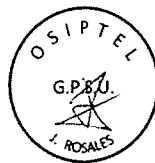
- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:



**TABLA N° 8:
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS PROPUESTAS - ACTUALIZACIÓN DE LAS DISPOSICIONES RELATIVAS AL ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**

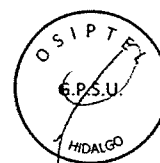
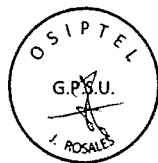
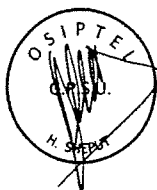
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
Efecto disuasivo de interrupciones	<p align="center"><u>ALTO</u></p> <p>En el caso que las empresas operadoras cumplan con cancelar las compensaciones que resultarían del uso de las fórmulas vigentes, estas tendrían mayor incentivo para evitar la existencia de las interrupciones, así como para atender con mayor antelación posible en caso que acontezca la eventual interrupción.</p>	<p align="center"><u>BAJO</u></p> <p>En caso no se encuentre regulada la fórmula aplicable para la determinación de compensaciones en caso de interrupción del servicio, las empresas operadoras no tendrán incentivo alguno para evitar que ocurran las interrupciones del servicio, así como para atender las mismas.</p>	<p align="center"><u>ALTO</u></p> <p>En caso que las empresas operadoras cumplan con cancelar las compensaciones que resultarían de la aplicación de la fórmula propuesta, tendrán mayor incentivo para evitar la existencia de las interrupciones, así como para atender con mayor antelación posible en caso que acontezca la eventual interrupción.</p>
Proporcionalidad	<p align="center"><u>BAJO</u></p> <p>Como se desarrolló en la problemática objeto de análisis, los resultados de la metodología vigente a ser aplicada ante los supuestos de interrupción y demora en la instalación del servicio de arrendamiento de circuitos no refleja una correspondencia proporcional con el perjuicio económico que realmente ocasionarían dichas eventualidades.</p>	<p align="center"><u>BAJO</u></p> <p>Ante un escenario donde no se regulen las fórmulas aplicables ante los supuestos de interrupción y demora en la instalación del servicio de arrendamiento de circuitos, no existirían incentivos para que las empresas con mayor poder de negociación puedan fijar montos por compensación o penalidades que tengan real correspondencia con el perjuicio económico ocasionado al arrendatario del servicio.</p>	<p align="center"><u>ALTO</u></p> <p>Con la imposición de la fórmula propuesta, los montos resultantes por penalidades por demora en la instalación y compensaciones por interrupción del servicio de arrendamiento reflejarán una adecuada correspondencia con el perjuicio realmente ocasionado al arrendatario del servicio.</p>



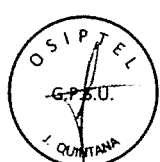
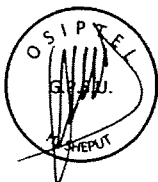
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
Predictibilidad	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO</u></p> <p>Con la metodología actualmente establecida existiría predictibilidad para la estimación del monto que se deberá cancelar ante la demora en la instalación y las interrupciones del servicio; sin embargo, tal como se pudo advertir en evidencias de la presente problemática, las empresas operadoras no estarían considerando en sus contratos celebrados las fórmulas vigentes para la determinación de dichos conceptos, lo cual demuestra un escenario poco predecible para la imposición de penalidades y compensaciones.</p>	<p style="text-align: center;"><u>BAJO</u></p> <p>Ante un escenario donde no se regula la metodología aplicable para la determinación de penalidades por la demora en la instalación del servicio, y para las compensaciones por interrupciones, las empresas proveedoras del servicio de arrendamiento de circuitos tendrán la libertad de negociar la imposición de dichos conceptos por importes que puedan no resultar proporcionales con el perjuicio ocasionado y hasta incluso podría colocarse en una situación de desventaja a las empresas arrendatarias que no gocen con alto poder de negociación dentro de una relación contractual.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>Con la regulación propuesta, existirá predictibilidad para la estimación del monto que deberá cancelarse ante la demora en la instalación y las interrupciones del servicio</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
Desequilibrio en el poder de Negociación	<p style="text-align: center;">MEDIO</p> <p>La obligación en la aplicación de las metodologías vigentes para la determinación de las penalidades por demora en la instalación y las compensaciones por interrupción del servicio hace posible que exista una equivalencia en el poder de negociación entre las empresas proveedoras del servicio de arrendamiento de circuitos y la parte contratante del servicio, con respecto de la determinación de dichos conceptos.</p>	<p style="text-align: center;">BAJO</p> <p>En el supuesto en donde no exista una regulación que determine los métodos aplicables para el establecimiento de las penalidades por la demora en la instalación y las compensaciones por interrupción del servicio, las empresas arrendadoras que cuentan con mayor poder negociación tendrán mayor libertad para imponer montos por dichos conceptos en donde puedan obtener beneficios en detrimento de las empresas arrendatarias que no contarían con el mismo nivel de negociación.</p>	<p style="text-align: center;">ALTO</p> <p>La obligación en la aplicación de las fórmulas propuestas para la determinación de las penalidades por demora en la instalación y las compensaciones por las interrupciones del servicio supone una equivalencia en el poder de negociación entre las empresas proveedoras del servicio de arrendamiento de circuitos y la parte contratante del servicio, con respecto de la determinación de dichos conceptos.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
Efecto disuasivo de Conductas Anticompetitivas	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO</u></p> <p>Con el cumplimiento de la metodología vigente para la determinación de las penalidades por la demora en la instalación, así como para las compensaciones por interrupciones del servicio, no cabría la posibilidad para que existan conductas anticompetitivas por medio de acuerdos celebrados entre empresas del mismo grupo económico quienes al poder ser parte arrendadora como arrendataria del servicio de arrendamiento de circuitos, no podrían establecer beneficios que escapen de la aplicación de las formulas establecidas.</p> <p>Sin embargo como se observó de las evidencias enunciadas en el presente documento, las empresas operadoras no estarían cumpliendo con la aplicación de la metodología vigente por lo que en dicho escenario no la metodología vigente no estaría cumpliendo con la finalidad persuasiva de prácticas anticompetitivas antes mencionada.</p>	<p style="text-align: center;"><u>BAJO</u></p> <p>En el contexto donde no exista regulación para la aplicación de penalidades por demora en la instalación y de las compensaciones por interrupción del servicio, las empresas arrendadoras como arrendatarias que pertenecen a un mismo grupo económico podrían celebrar acuerdos con determinados beneficios en dichos conceptos a diferencia de la adopción de acuerdos entre empresas arrendadoras y arrendatarias que no formen parte del grupo empresarial.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>Con el cumplimiento de la metodología propuesta para la determinación de las penalidades por la demora en la instalación, así como para las compensaciones por interrupciones del servicio, no cabría la posibilidad para que existan conductas anticompetitivas por medio de acuerdos celebrados entre empresas del mismo grupo económico quienes al poder ser parte arrendadora como arrendataria del servicio de arrendamiento de circuitos, en tanto que no podrían establecerse condiciones que escapen de la aplicación de las formulas establecidas.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
Flexibilidad	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO</u></p> <p>Con la aplicación obligatoria de la metodología vigente las empresas no contarían con autonomía para el establecimiento de penalidades por la demora en la instalación y compensaciones por interrupción del servicio; sin embargo, como se mencionó en la sección de evidencias de la problemática, las empresas operadoras no estarían cumpliendo con considerar la metodología vigente para dichos conceptos, lo cual podría configurar escenarios donde las empresas gocen de flexibilidad para que ante diferentes circunstancias y condiciones, se establezcan diversos márgenes de penalidades y compensaciones.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>En el contexto donde no se regule el establecimiento de la metodología para la imposición penalidades ante la demora en la instalación y las compensaciones por interrupción del servicio existirá mayor libertad entre las partes contratantes para decidir el importe correspondiente a las penalidades y compensaciones.</p>	<p style="text-align: center;"><u>BAJO</u></p> <p>Con la aplicación obligatoria de la metodología vigente las empresas no contarían con autonomía para el establecimiento de penalidades por la demora en la instalación y compensaciones por interrupción del servicio</p>

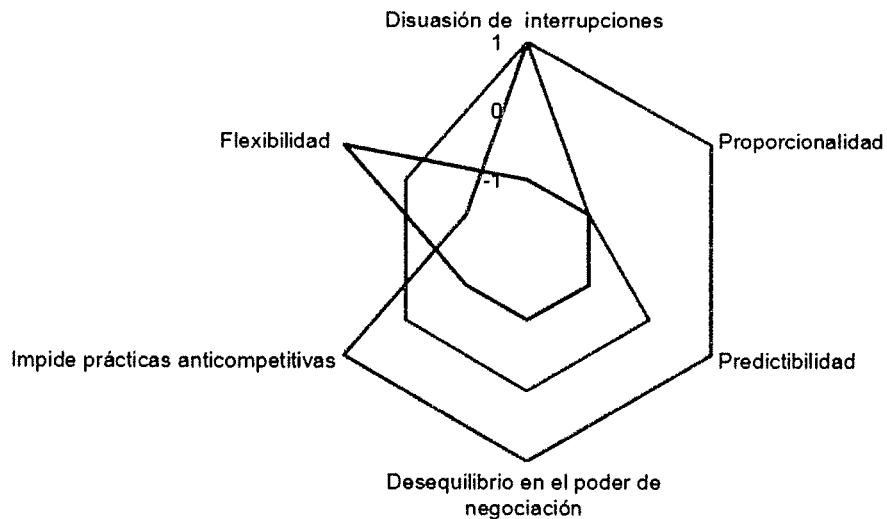


De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

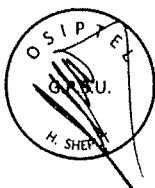
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II	ALTERNATIVA III
Efecto Disuasivo de interrupciones	+1	-1	+1
Proporcionalidad	-1	-1	+1
Predictibilidad	0	-1	+1
Desequilibrio en el poder de negociación	0	-1	+1
Efecto disuasivo de conductas anticompetitivas	0	-1	+1
Flexibilidad	0	+1	-1

Gráfico N° 34

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



— ALTERNATIVA N°1 — ALTERNATIVA N°2 — ALTERNATIVA N°3
 Elaboración: GPSU-OSIPTEL



Así, de acuerdo al análisis realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/6 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje final de 0, la Alternativa II un puntaje de -2/3, y finalmente la Alternativa III un puntaje de 2/3.

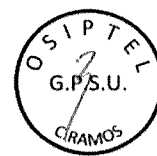
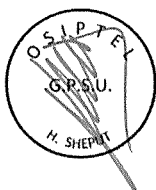
En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa III la cual obtuvo el puntaje más alto.

➤ **Respecto a la inclusión de información relacionada a los SLA**

Teniendo en consideración que no todos los costos y beneficios que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar, utilizaremos el Análisis de Multicriterio (AMC) a fin de analizar las alternativas disponibles.

En ese sentido, los criterios o atributos que evaluaremos para el presente análisis serán los siguientes:

- **Disminución de la asimetría de información:** A través de este criterio se considerará que alternativa logra disminuir en mayor medida la brecha informativa existente entre el arrendador y el arrendatario. Por lo que, la alternativa que favorezca a establecer una situación en la que el arrendatario cuente con mayor información al momento de contratar, obtendrá una calificación alta.
- **Costos de cumplimiento:** Se evaluará el impacto monetario, incluyendo los costos y las cargas administrativas, que generarían para los arrendadores el cumplimiento de cada alternativa disponible. En ese sentido, la alternativa que genere menos costos de cumplimiento obtendrá la calificación más alta.
- **Incentiva la competencia por calidad:** Se calificará en qué medida la alternativa analizada favorece la competencia en el mercado, incentivando a que los arrendadores oferten servicios con mayores índices de calidad. Por lo tanto, se otorgará una calificación alta a la alternativa que incentive la competencia por calidad en la prestación del servicio.
- **Desincentiva la arbitrariedad de la oferta:** Mediante este criterio se evaluará la capacidad para generar arbitrariedad que tendría el arrendador al momento de ofertar el servicio, es decir, en qué medida el arrendatario podría discriminar a que arrendadores remitirles mayor información detallada y a cuáles no. De acuerdo a ello, la alternativa que desincentive la arbitrariedad de la oferta obtendrá una calificación alta.



- **Flexibilidad en la contratación:** Se evaluará el nivel de facilidad que el arrendador tendría para ofrecer el servicio de arrendamiento de circuitos. En tal sentido, se otorgará una calificación alta a la alternativa que brinde mayor libertad al arrendador para decidir la información que deberá contener la Oferta de contrato del arrendador, y en consecuencia ser medida por este.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/5.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:

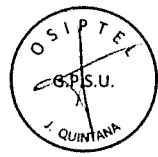
- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

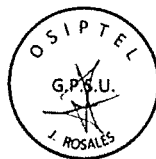
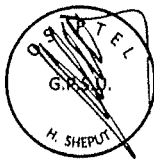


Tabla N°9:
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS PROPUESTAS - INCLUSIÓN DE INFORMACIÓN RELACIONADA A LOS SLA

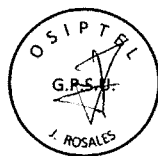
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Disminución de la asimetría de información	<p style="text-align: center;"><u>BAJA</u></p> <p>Al mantener la información que actualmente incluye la Oferta del contrato, no se otorgaría al arrendatario información necesaria que propicie la disminución de la asimetría de información existente.</p> <p>Por lo tanto la calificación que obtendría esta alternativa es baja.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTA</u></p> <p>Detallar información relacionada a los Niveles del servicio (SLA), especificando los parámetros de disponibilidad del servicio, latencia, pérdida de paquetes y jitter, otorgaría al arrendatario la posibilidad de realizar una adecuada comparación respecto a las características y calidad de los servicios ofrecidos en el mercado.</p> <p>Es así que, establecer instrumentos para que el arrendatario conozca a mayor detalle las características del servicio a contratar (que únicamente los conoce el arrendador), disminuye la asimetría de información existente. En ese sentido, otorgamos a la alternativa II una calificación alta.</p>
Costos de cumplimiento	<p style="text-align: center;"><u>ALTA</u></p> <p>La alternativa I implica mantener la regulación</p>	<p style="text-align: center;"><u>BAJA</u></p> <p>La inclusión de información relacionada a los SLA conlleva a que los arrendatarios obtengan dicha</p>



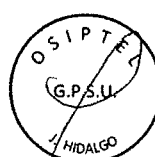
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
	<p>actual, por lo que los arrendatarios no incurrirán en nuevos gastos de cumplimiento. Por ello, la calificación de esta alternativa es alta.</p>	<p>información para cada posible arrendador, al momento de realizar su oferta del contrato.</p> <p>En este sentido, el proceso de obtención de la referida información implicaría la implementación de procesos internos dentro de la empresa, que incluirían la contratación de nuevo personal, adquisición de equipos específicos, pago de planillas, gastos administrativos, etc. En virtud de ello, la calificación de esta alternativa es baja.</p>
<p>Incentiva la competencia por calidad</p>	<p style="text-align: center;"><u>BAJA</u></p> <p>Al mantener la regulación vigente el arrendador no se encontraría obligado a proporcionar al arrendatario mayor información a la ya existente, por lo que en el mercado continuarían existiendo servicios que no detallan los niveles de calidad del mismo, tales como disponibilidad del servicio, latencia, pérdida de paquetes y jitter. (riesgo de abuso del poder de negociación)</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTA</u></p> <p>Establecer la obligación de proporcionar información detallada de los niveles del servicio, especificando los parámetros de disponibilidad del servicio, latencia, pérdida de paquetes y jitter, propician a que existan en el mercado servicios que cumplen con determinados estándares de calidad demandados por los arrendatarios. (equipara el poder de negociación entre las partes)</p> <p>A la vez, esta obligación incentivaría a los</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
	<p>Por lo tanto, mantener la regulación actual, no incentivaría a los arrendadores a prestar un servicio de mayor calidad en tanto que no se encuentran obligados a transparentar la información necesaria al momento de la contratación. En ese sentido, la alternativa I obtiene una calificación baja.</p>	<p>arrendadores a tener los mejores índices de calidad para ser ofertados a sus clientes y ser preferidos en el mercado. Por ello, esta alternativa obtiene una calificación alta.</p>
Desincentiva la arbitrariedad de la oferta	<p style="text-align: center;"><u>BAJA</u></p> <p>Mantener la regulación vigente implicaría que los arrendadores continúen teniendo capacidad para generar arbitrariedad respecto a la información que incluyen en la oferta del servicio, es decir, al no existir la obligación de remitir determinada información de manera uniforme, el arrendatario podría continuar decidiendo de manera arbitraria a que arrendadores les remite información detallada y a cuáles no.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTA</u></p> <p>Al establecer que la información relacionada a: (i) el medio de transporte y tecnología utilizados para proveer el circuito solicitado, (ii) la velocidad máxima y mínima garantizada de información, (en Mbps), y (iii) los niveles de servicio, debe estar incluida en la oferta del contrato de manera obligatoria, se evitaría la posibilidad de que el arrendador decida de manera arbitraria a que arrendadores les remite la información antes mencionada y a cuáles no.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
	<p>Por lo ello, esta alternativa obtiene una calificación baja.</p>	<p>En ese sentido, la Alternativa II obtiene una calificación alta.</p>
<p>Flexibilidad en la contratación</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO</u></p> <p>Al no existir una obligación de incorporar información adicional, ni de medirla para fines de la contratación, el arrendador continuaría teniendo la facilidad de poder ofertar su servicio y realizar una contratación flexible. En ese sentido, la calificación de la alternativa I es alta</p>	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO</u></p> <p>La exigibilidad de incluir información adicional en la oferta del contrato, podría incidir en la facilidad que el arrendador tiene actualmente para ofrecer su servicio, así como para, calcular y medir dicha información. Sin embargo, como se ha explicado en el planteamiento del problema, la práctica comercial evidencia que actualmente existen algunos arrendadores que ya incluyen en sus ofertas del contrato información relacionada a los niveles del servicio, por lo tanto, la calificación de esta alternativa es medio.</p>

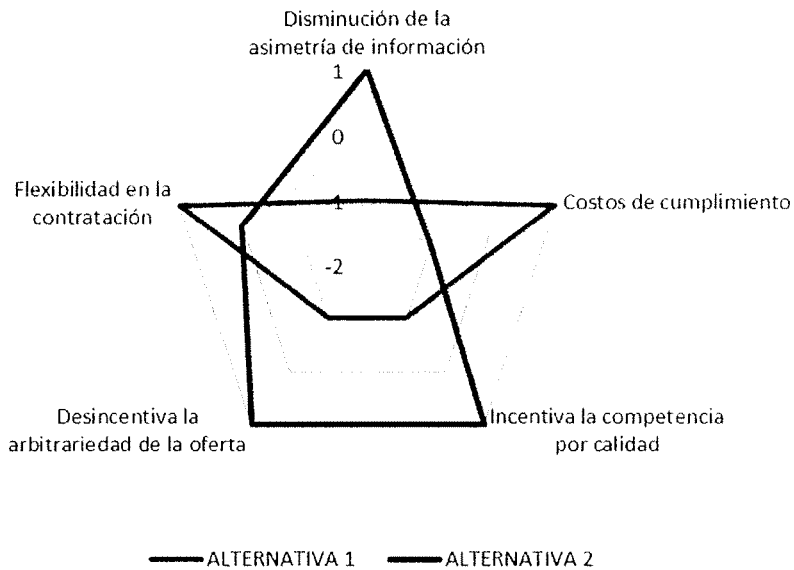


De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Disminución de la asimetría de información	-1	1
Costos de cumplimiento	1	-1
Incentiva la competencia por calidad	-1	1
Desincentiva la arbitrariedad de la oferta	-1	1
Flexibilidad en la contratación	1	0

Gráfico N° 35

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



Elaboración: GPSU-OSIPTEL

De acuerdo al análisis de evaluación realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/5 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje final de -1/5, mientras que la Alternativa II un puntaje de 2/5.



En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa II la cual obtuvo el puntaje más alto.

2.4.3.3. Propuesta de solución

En ese sentido luego del análisis efectuado, se puede concluir que la solución a la problemática objeto de análisis resultará en la actualización de las disposiciones relativas al arrendamiento de circuitos, incluyendo la modificación a los Anexos 2 y 3 del TUO de las Condiciones de Uso, de acuerdo a la recomendación efectuada por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.

Asimismo, luego del análisis y comparación de las alternativas disponibles, se ha considerado pertinente elegir la Alternativa II, la cual propone establecer la obligación de precisar en la oferta del arrendador información relacionada a (i) el medio de transporte y tecnología utilizada para proveer el circuito solicitado, (ii) la velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Megabits por segundo, que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito; y, (iii) los niveles de servicio (Service Level Agreement, en adelante SLA), especificándose como mínimo los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter.

2.4.4. Aplicación de la solución seleccionada

2.4.4.1. Aplicación de la solución

La propuesta de fórmulas detallada requiere que los concesionarios del servicio de arrendamiento de circuitos incluyan dentro de sus contratos de abonado la metodología propuesta para el cálculo de las penalidades y compensaciones en los supuestos de demora en la instalación de los circuitos y de interrupción del servicio, debiendo utilizarse estos criterios de cálculo de manera obligatoria, lo cual podrá ser objeto de supervisión del OSIPTEL a fin de verificar el cumplimiento de dichas obligaciones.

En tal sentido, luego de explicado el sentido con el cual se aplicarán los factores R y T , para hallar el cálculo de las compensaciones o penalidades por interrupciones en el servicio de arrendamiento de circuitos, o incumplimientos en el plazo de instalación de circuitos, se procederá a detallar la metodología propuesta por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia para la aplicación de las fórmulas que se aplicarán ante cada uno de los supuestos mencionados:



Fórmula a aplicarse para el cálculo de la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación

La fórmula a ser aplicada para calcular la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación, según lo explicado, sería la siguiente:

ANEXO 2

$$Penalidad(T, t) = \frac{T * R}{30} * t * (1 + i)^t$$

Donde:

- *T*: Tarifa mensual del circuito.
- *R*: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.
- *t*: Tiempo de duración del incumplimiento del plazo de instalación del circuito, medido en días. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba.
- *i*: Tasa de recarga adicional por día de incumplimiento en el plazo de instalación, la cual será de 10% por día.

Fórmula a aplicarse para el cálculo de la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio

La fórmula a ser aplicada para calcular la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio sería la siguiente:

ANEXO 3

$$Compensación(T, t) = \frac{T * R}{30 * 24 * 60} * t * (1 + i)^t + (5\% * T)$$

Donde:

- *T*: Tarifa mensual del circuito (sin considerar IGV).
- *R*: Factor que refleja la magnitud de los ingresos no percibidos al no contar con el circuito. De acuerdo con los cálculos realizados, este factor tomaría un valor de 7.37499.
- *t*: Tiempo de duración de la interrupción del servicio, medido en minutos. En caso de fracción, se redondeará hacia arriba. Se contabiliza a partir del primer minuto de interrupción, una vez superado el mínimo valor de indisponibilidad establecido en el



INFORME	N° 038-GPSU/2018
	Página 142 de 191

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

- i : Tasa de recarga adicional por minuto de interrupción. Se propone una tasa de 3% por hora, equivalente a una tasa " i " de 0.049277% por minuto.

$$i = (1 + 3\%)^{1/60} - 1 = 0.049277\%$$

- La fórmula de compensación aplica una vez que se supera el mínimo valor de indisponibilidad establecido en SLA del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

Además, de acuerdo a lo ya señalado, y según el Artículo 93° del TUO de las Condiciones de Uso, debe considerarse que la empresa arrendadora deberá realizar una devolución al arrendatario, correspondiente a la proporción de la facturación mensual correspondiente al periodo en que el servicio no estuvo disponible. En este sentido, el pago total hecho por el arrendador al arrendatario será:

"Pago Total = Devolución + Compensación"

Simulación de las compensaciones y penalidades a ser aplicadas

A continuación, se presenta una simulación de las compensaciones calculadas para dos empresas: Telefónica del Perú y Azteca. Para esto, se consideran los precios para circuitos con capacidad de 2 Mbps (1 E1) y 100 Mbps, tanto para Azteca Comunicaciones Perú como para Telefónica del Perú. Los precios de estas empresas por circuito arrendado son de US\$ 46.00 (S/.148.07) y US\$ 308.15 (S/.991.93), respectivamente para los circuitos de 2 Mbps, y de US\$ 2,300.00 (S/.7,403.70) y US\$ 1,772.95 (S/.5,707.12), respectivamente para los circuitos de 100 Mbps²⁵.

²⁵ Para todos los cálculos del presente documento, se usa el TC de 3.219 publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) al 26 de marzo de 2018.



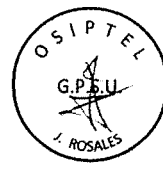
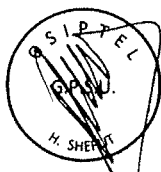
Cuadro N° 18:
Compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio*

t = duración de la Interrupción		Circuito de 2 Mbps (1 E1)			Circuito de 100 Mbps		
		Fórmula Vigente	Propuesta		Fórmula vigente	Propuesta	
			Azteca	Telefónica		Azteca	Telefónica
Horas	Minutos		Tarifa: \$46.00	Tarifa: \$308.15		Tarifa: \$2.300	Tarifa: \$1,772.95
1	60	S/. 1,159	S/. 1.53	S/. 10.22	S/. 57,930	S/. 76.31	S/. 58.82
2	120	S/. 2,317	S/. 3.14	S/. 21.06	S/. 115,862	S/. 157.19	S/. 121.17
3	180	S/. 3,476	S/. 4.86	S/. 32.54	S/. 173,795	S/. 242.86	S/. 187.21
4	240	S/. 4,635	S/. 6.67	S/. 44.69	S/. 231,729	S/. 333.53	S/. 257.10
5	300	S/. 5,793	S/. 8.59	S/. 57.53	S/. 289,665	S/. 429.42	S/. 331.02
6	360	S/. 6,952	S/. 10.62	S/. 71.11	S/. 347,603	S/. 530.77	S/. 409.14
7	420	S/. 8,111	S/. 12.76	S/. 85.45	S/. 405,542	S/. 637.81	S/. 491.65
8	480	S/. 9,270	S/. 15.02	S/. 100.59	S/. 463,482	S/. 750.79	S/. 578.74
9	540	S/. 10,428	S/. 17.40	S/. 116.56	S/. 521,424	S/. 869.98	S/. 670.62
10	600	S/. 11,587	S/. 19.91	S/. 133.39	S/. 579,368	S/. 995.64	S/. 767.49
...
35	2,100	S/. 40,569	S/. 145.93	S/. 977.54	S/. 2,028,432	S/. 7,296.28	S/. 5,624.31
36	2,160	S/. 41,728	S/. 154.60	S/. 1,035.64	S/. 2,086,414	S/. 7,729.89	S/. 5,958.55
37	2,220	S/. 42,888	S/. 163.66	S/. 1,096.34	S/. 2,144,397	S/. 8,182.94	S/. 6,307.79

*Solo se muestra intervalos de cada hora; no obstante, el cálculo se realiza al minuto y en caso de fracción se redondea al minuto inmediato superior.

Al evaluar el cuadro N° 18, se observa lo siguiente:

- La compensación propuesta es similar al pago mensual por el circuito arrendado, es decir al 100% de la tarifa, cuando la duración de la interrupción es de aproximadamente 34 horas por encima del mínimo tiempo de indisponibilidad del servicio garantizado en el SLA.
- La fórmula vigente muestra valores de compensaciones que se encuentran muy por encima de la tarifa mensual del circuito arrendado, mientras que con la fórmula propuesta los montos de compensación son más razonables y guardan relación con la tarifa del circuito arrendado.



Es preciso señalar que las fórmulas propuestas, tanto para el cálculo de la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción del servicio como para el cálculo de la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación, son aplicables para todas las empresas arrendadoras de circuitos, no solamente para las empresas consideradas en los ejemplos expuestos. Asimismo, se debe precisar que la compensación tendrá efecto a partir del primer minuto de interrupción y en caso de fracción, por cada interrupción se redondeará hacia arriba.

En relación a la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación, en el Cuadro N° 19 se muestra el cálculo para circuitos de 2 Mbps y 100 Mbps provistos por Azteca y Telefónica del Perú.

Cuadro N° 19.- Penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación (en S/)

t= Demora en la instalación (días)*	Circuito de 2 Mbps (1 E1)			Circuito de 100 Mbps		
	Fórmula vigente	Propuesta de Compensación		Fórmula vigente	Propuesta de Compensación	
		Azteca	Telefónica		Azteca	Telefónica
1	S/. 1,336	S/. 37	S/. 245	S/. 1,336	S/. 1,831	S/. 1,412
2	S/. 2,672	S/. 81	S/. 540	S/. 2,672	S/. 4,029	S/. 3,106
3	S/. 4,008	S/. 133	S/. 891	S/. 4,008	S/. 6,648	S/. 5,125
4	S/. 5,344	S/. 195	S/. 1,306	S/. 5,344	S/. 9,750	S/. 7,516
5	S/. 6,679	S/. 268	S/. 1,796	S/. 6,679	S/. 13,407	S/. 10,334
6	S/. 8,015	S/. 354	S/. 2,371	S/. 8,015	S/. 17,697	S/. 13,641
7	S/. 9,351	S/. 454	S/. 3,043	S/. 9,351	S/. 22,711	S/. 17,507
8	S/. 10,687	S/. 571	S/. 3,825	S/. 10,687	S/. 28,551	S/. 22,008
9	S/. 12,023	S/. 707	S/. 4,734	S/. 12,023	S/. 35,332	S/. 27,235
10	S/. 13,359	S/. 864	S/. 5,786	S/. 13,359	S/. 43,183	S/. 33,287
...
20	S/. 32,061	S/. 4,480	S/. 30,013	S/. 32,061	S/. 224,011	S/. 172,678
30	S/. 48,092	S/. 17,431	S/. 116,768	S/. 48,092	S/. 871,542	S/. 671,825

*En caso de fracción se redondea al día inmediato superior.

Como se puede observar en las simulaciones presentadas, y de acuerdo con la metodología propuesta, las compensaciones y penalidades a establecerse varían de acuerdo con la tarifa correspondiente al circuito arrendado.



Es preciso señalar que de acuerdo a diversos contratos firmados entre empresas operadoras, se establecen diversas condiciones para determinar el método de compensación a aplicarse, en caso de que los circuitos no estén disponibles para el arrendatario. Para esto, se considera el porcentaje del tiempo de indisponibilidad, determinándose luego la compensación como un porcentaje de la facturación mensual.

Para ello, se estima la magnitud de ingresos que obtendría una empresa por los servicios brindados que utilicen circuitos, en relación al costo de utilizar dichos circuitos. Este factor se denotará como "R". De esta forma, es posible estimar cuál sería el ingreso que una empresa dejaría de percibir si es que sufre una interrupción en el servicio de alquiler de circuitos, o si es que la solicitud de instalación de un circuito no se produce en el plazo establecido.

Para calcular el factor *R*, se han considerado los siguientes aspectos:

- Se toma como referencia el negocio de Internet Móvil por ser el servicio que presenta el mayor crecimiento sostenido en cuanto penetración y cobertura.
- Para una Estación Base Celular (EBC), se analizan los ingresos que percibiría un operador hipotético por cada 1 Mbps de capacidad arrendada (*backhaul*) a un proveedor de arrendamiento de circuitos.

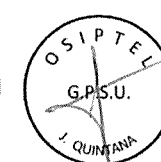
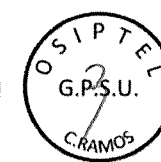
Así, se calculó la capacidad (en GB) que ofrece una Estación Base Celular si usa un enlace de Backhaul de 1 Mbps. Usando la Metodología de diseño contenida en el libro "LTE for UMTS: OFDM and SC-FDMA Based Radio Access", y asumiendo que una EBC tiene un enlace de Backhaul de 1 Mbps, se obtiene que dicha EBC puede ofrecer 44 GB/mes.

Por otro lado, se calculó la tarifa implícita por MB para un plan de 1 GB mensual. Para el cálculo se usó la tarifa de Paquetes Exclusivos de Datos disponible en la Oferta Comercial a Diciembre de 2017. Se obtuvo una tarifa promedio mensual de S/ 19.46/GB (sin considerar IGV).

Para el caso de la Tarifa del circuito arrendado se usó información reportada por las empresas operadoras en el marco del Procedimiento de Proveedor Importante del mercado de Arrendamiento de Circuitos. Se calculó un promedio ponderado de la tarifa por un enlace de 1 Mbps con plazos de contratación entre 0 a 48 meses. Así, se obtuvo que un circuito de 1Mbps tiene una tarifa promedio de 35.8 USD/Mes (S/ 115.96)²⁶ sin considerar el IGV.

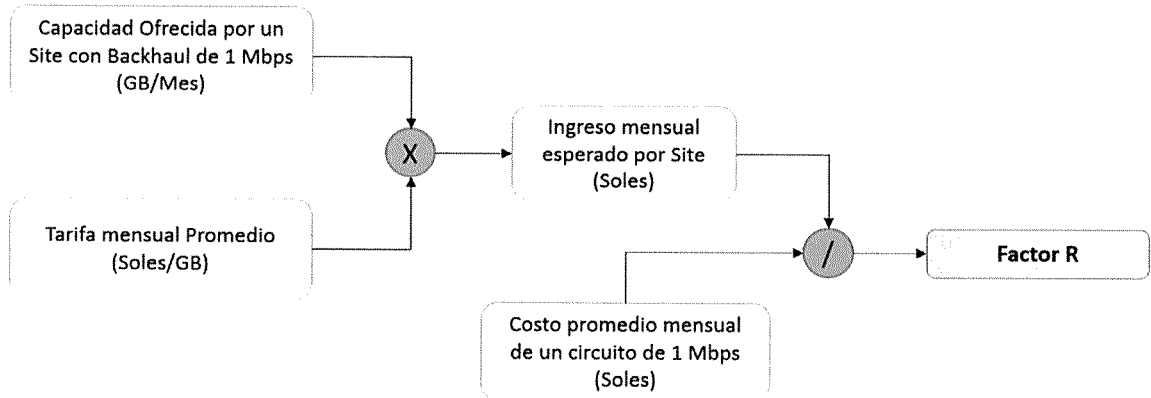
Posteriormente, se ha calculado el Factor R dividiendo el Ingreso esperado respecto al costo promedio de enlace, tal como se muestra a continuación:

²⁶ Para todos los cálculos del presente documento, se usa el TC de 3.219 publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) al 26 de marzo de 2018.



INFORME	N° 038-GPSU/2018
	Página 146 de 191

Cálculo del Factor R



Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Considerando todos los supuestos de los párrafos precedentes se obtuvo un factor **R = 7.37499**.

Luego, para obtener el monto mensual de ingresos que obtendría una empresa en relación al uso de un determinado circuito, se multiplica el factor *R* por la tarifa mensual del circuito en cuestión (*T*).

Posteriormente, se calcula el ingreso no percibido por la empresa por el tiempo que duró la interrupción o que demoró la instalación del circuito. Cabe precisar que, en el caso de una interrupción en la provisión del circuito alquilado, debe considerarse un tiempo permitido que corresponde al mínimo valor de indisponibilidad establecido en SLA del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

En el caso de interrupciones en el servicio de alquiler de circuitos, se considera una compensación que incluye un punto de partida razonable equivalente al 5% de la tarifa, al cual se le realizará un recargo adicional por minuto de interrupción, luego de superado el mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del contrato firmado entre el Arrendador y el Arrendatario.

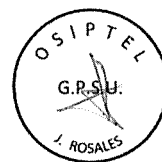
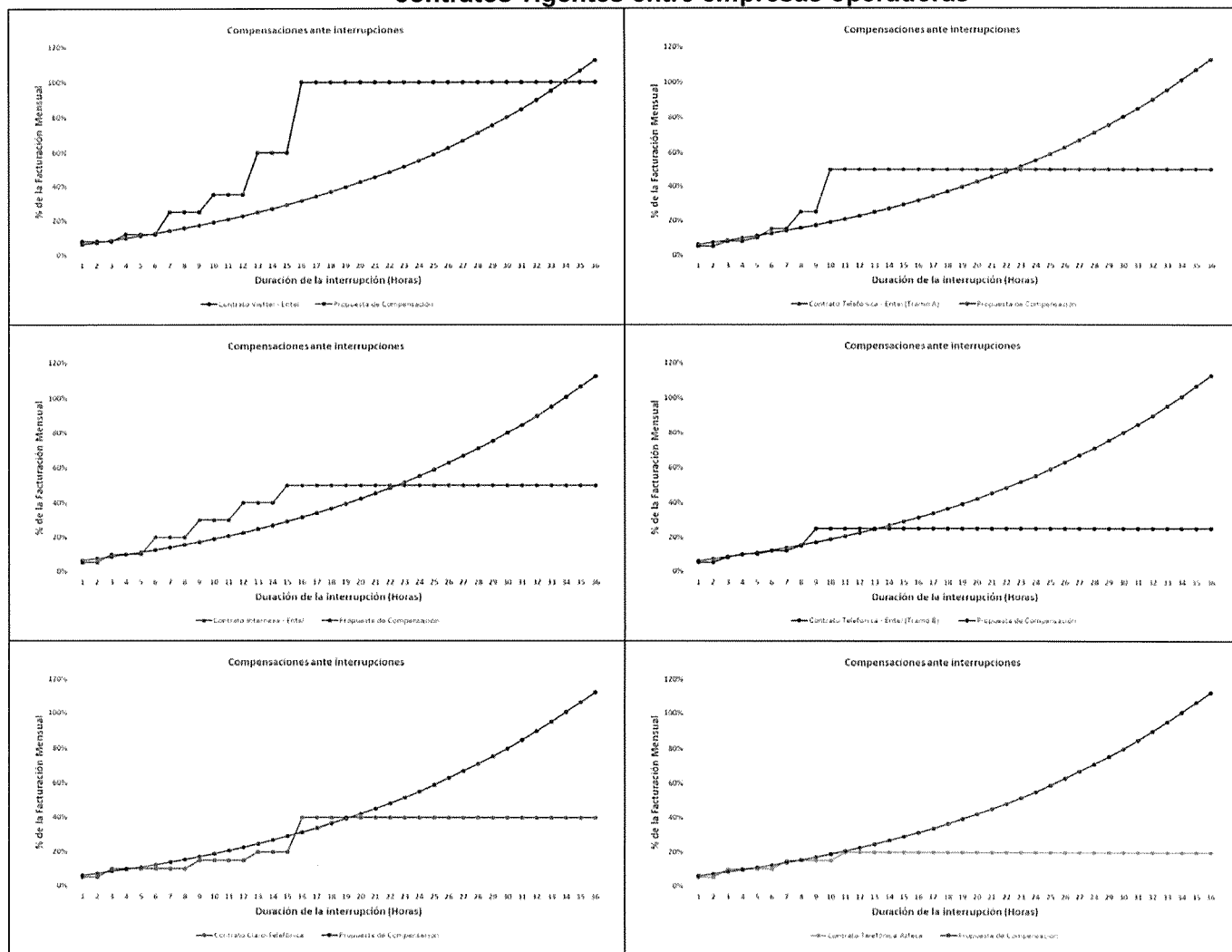
Por su parte, en el caso de incumplimiento en el plazo de instalación, se considera una penalidad de 10% por día de demora, a partir del primer día de demora. Asimismo, dado que en este caso las penalidades ya no se expresarán en UIT y no dependerá de la velocidad de los circuitos, se suprimen las referencias a dichos aspectos en el artículo 88°.

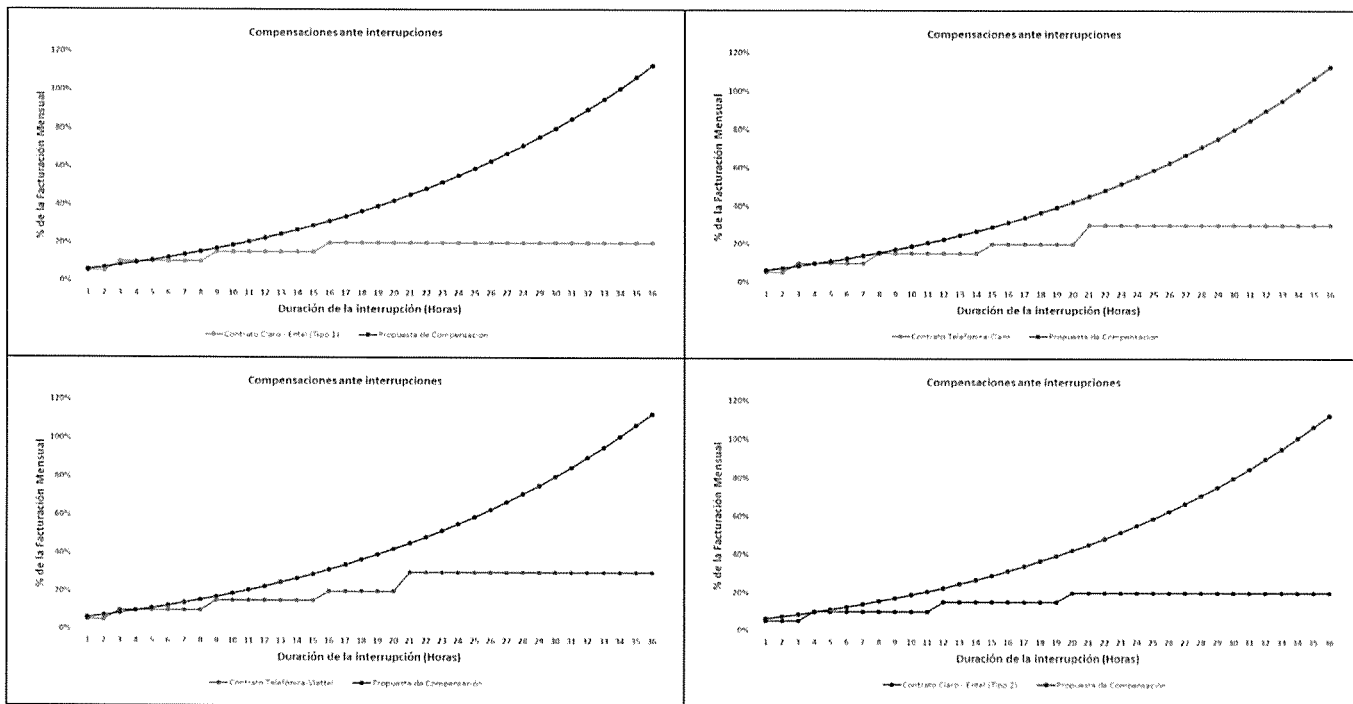
En la Figura N° 02 se muestra una comparación entre la compensación resultante de aplicar lo estipulado en los contratos referidos y la propuesta de compensación planteada en el presente documento.



En todos los esquemas de compensación revisados, se observa que a partir de cierto porcentaje de disponibilidad del servicio se establece hacia adelante un porcentaje fijo de la facturación mensual como compensación. Por su parte, en el caso de la metodología propuesta por GPRC, la compensación es directamente proporcional al tiempo de indisponibilidad, es decir, es siempre creciente en función al tiempo que dure la falta de servicio. Asimismo, la propuesta de metodología de la GPRC incorpora un factor no lineal, incluido con el fin de penalizar a los eventos de indisponibilidad de servicio de mayor duración.

Figura N° 02: Comparación entre propuesta de compensación y contratos vigentes entre empresas operadoras





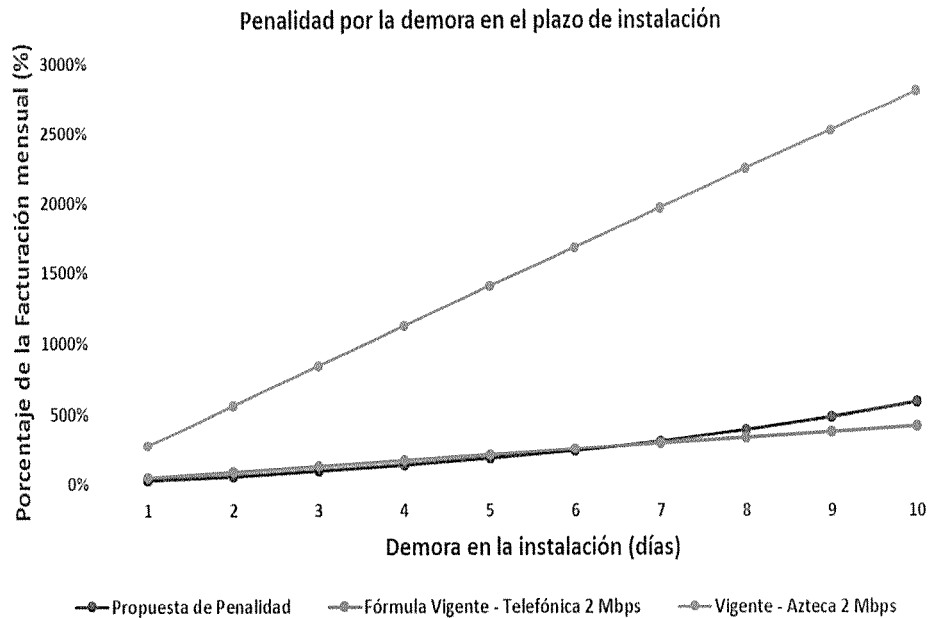
Fuente: Empresas Operadoras. Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Como se puede apreciar, existe correlación entre la fórmula propuesta y los acuerdos vigentes en el mercado. Asimismo, el crecimiento exponencial de la fórmula tiene como objetivo desincentivar a que el servicio ofrecido por los arrendadores tenga periodos de indisponibilidad muy por encima de los valores de disponibilidad pactados en el SLA.

En relación a la penalidad por incumplimiento en el plazo de instalación del circuito, en las Figuras N° 02, 03 y 04 se muestran la comparación de la Penalidad vigente y la Penalidad Propuestas. Al respecto, si bien para servicios de mayor capacidad, la propuesta de penalidad es mayor que la penalidad obtenida según la fórmula vigente, la fórmula propuesta busca generar incentivos a realizar la instalación del servicio dentro del plazo establecido en el contrato suscrito entre las partes.

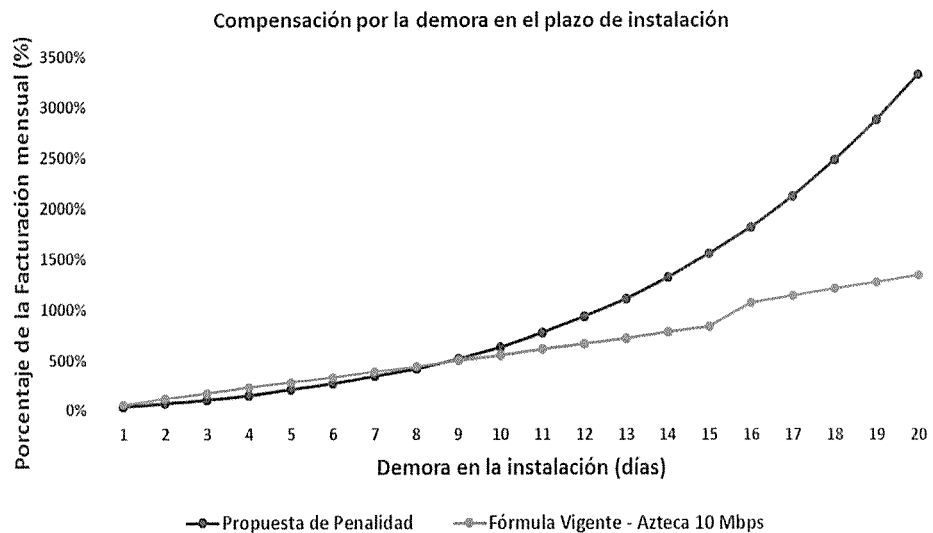


Figura N° 03.- Propuesta de Penalidad y Penalidad vigente (Circuito de 2 Mbps)



Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Figura N° 04.- Propuesta de Penalidad y Penalidad vigente (Circuito de 10 Mbps)



Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

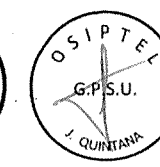
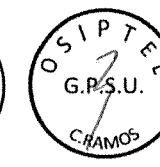
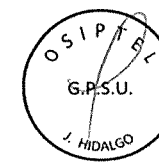
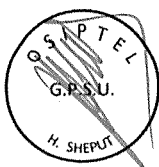
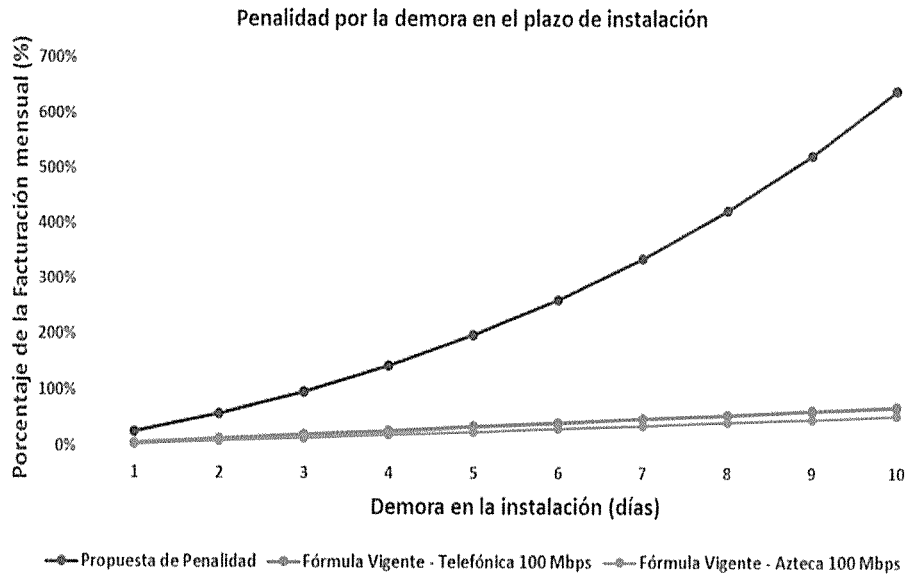


Figura N° 05.- Comparación entre propuesta de Penalidad y la Penalidad vigente. (Circuito de 100 Mbps)



Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Cabe señalar que el resultado de estas fórmulas constituye un mínimo a ser cumplido por los arrendadores, sin embargo estos pueden ofrecer a los arrendatarios condiciones más favorables.

De otro lado, la solución seleccionada modifica el artículo 83° del TUO de las Condiciones de Uso, estableciendo que la respuesta del arrendador (entiéndase la oferta del contrato) deberá precisar: (i) el medio de transporte y tecnología utilizados para proveer el circuito solicitado; (ii) la velocidad máxima y mínima garantizada de información, en Megabits por segundo (Mbps), que podrá transmitir y recibir el solicitante a través de dicho circuito; y (iii) los requisitos de calidad del servicio, entendiéndose como tal, los niveles de servicio (Service Level Agreement – SLA), especificándose los valores aplicables a los parámetros de: (a) disponibilidad del servicio, (b) latencia, (c) pérdida de paquetes, y (d) jitter, como mínimo.

2.4.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes

2.4.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

Para la elaboración de la propuesta normativa se recibieron comentarios de parte de las gerencias del OSIPTEL, los cuales fueron analizados.



2.4.5.2. Antes de la aprobación de la norma final

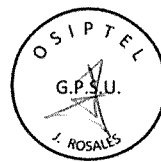
Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 160-2017-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2017, se aprobó la publicación del “Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo.

Los agentes interesados han presentado comentarios al referido Proyecto de Norma, mediante las siguientes comunicaciones:

- Carta GL-128-2018 remitida por la empresa Gilat To Home Perú S.A., con fecha de recepción 15 de enero de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 129/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta TDP-0344-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta DJ-095/18 remitida por la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta N° 015-18-DTV-RL-LEGAL remitida por la empresa Directv Perú S.R.L., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta S/N remitida por los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Entel Perú S.A., formalizado mediante carta CGR-170/18, recibida el 30 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Viettel Perú S.A.C.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Américatel Perú S.A.

Luego de vencido el plazo para la remisión de comentarios al OSIPTEL, se recibieron comentarios adicionales, a través de las siguientes comunicaciones:

- Carta DMR/CE/N° 293/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 21 de febrero de 2018.
- Carta TDP-0769-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 2 de marzo de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 381/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 14 de marzo de 2018.
- Carta TDP-0930-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 15 de marzo de 2018.
- Carta TDP-1075-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de marzo de 2018.



2.5. Disposiciones relativas al Registro Nacional de Terminales para la Seguridad

2.5.1. Planteamiento del Problema

Mediante Decreto Legislativo N° 1338 publicado el 06.01.2017, se crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

Adicionalmente a ello, se establecen las condiciones de implementación y operación, tales como las referidas a incluir la información de equipos terminales móviles importados legalmente, equipos terminales móviles inoperativos, intercambio seguro (activar en el IMEI los IMSI cuya identidad del abonado del servicio público móvil coincida con la identidad del usuario registrado del equipo terminal móvil), entre otros.

Asimismo, se deroga la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciona penalmente a quienes alteren y comercialicen celulares de procedencia dudosa y el Decreto Legislativo N° 1217 que la modifica. Ello implícitamente deroga toda la normativa emitida en consideración a esta Ley.

El 30.03.2017, se publicó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, mediante Decreto Supremo N° 009-2017-IN, el mismo que establece disposiciones complementarias para la implementación del RENTESEG.

En ese sentido, la entrada en vigencia de las normas antes mencionadas modificó, entre otras disposiciones, aquellas contenidas en el TUO de Condiciones de Uso referidas a la validación de identidad para la contratación de servicios públicos móviles, así como las reglas aplicables al reporte de equipos terminales reportados como robados o perdidos.

Adicionalmente a ello, dichas normas también introdujeron reglas para supuestos adicionales al reporte por robo o pérdida del equipo terminal. En efecto, el RENTESEG contiene, entre otra información, la correspondiente a las llamadas "Lista Blanca" y "Lista Negra", información que es mayor al anterior registro nacional de terminales.

La Lista Blanca es una base de datos dinámica y actualizada que contiene información del registro de abonados del servicio público móvil, incluyendo el registro de los equipos terminales móviles utilizados en la prestación de dicho servicio y los equipos terminales móviles importados legalmente.

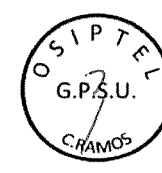
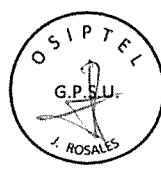
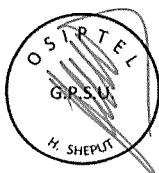


La Lista Negra es una base de datos dinámica y actualizada que contiene información de los equipos terminales móviles que son reportados como perdidos y sustraídos en el Perú y en otros países con los cuales el Perú tiene un acuerdo internacional de compartición de información, así como de los equipos inoperativos, los que hayan incumplido el intercambio seguro, los que hayan sido detectados con IMEI alterado u operando en la red del servicio público móvil sin encontrarse en la Lista Blanca.

En atención a lo anterior, por un lado resulta necesario que las disposiciones del TUO de las Condiciones de Uso cuyo contenido difiere con la nueva normativa relativa al RENTESEG, sea adecuada al nuevo marco legal vigente. Asimismo, el TUO de las Condiciones de Uso, en su calidad de normativa de protección a usuarios, debe recoger las nuevas disposiciones que correspondan, dado que en el marco del RENTESEG se han incluido nuevos supuestos que generan la suspensión del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal. Además, existen algunos aspectos que requieren una reglamentación complementaria a efectos de que las disposiciones relativas al RENTESEG sean implementadas adecuadamente, sin perjudicar a los usuarios y abonados, estableciendo por ejemplo, un procedimiento adecuado que permita al abonado cuestionar el bloqueo del equipo y/o la suspensión de sus servicio público móvil, cuando lo considere injustificado.

Así, entre los problemas referidos a la adecuación del TUO de las Condiciones de Uso, podemos señalar:

- La Lista Blanca y la Lista Negra incluyen campos de información que actualmente no está recogida en el Registro de Abonados ni en el Listado de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados de cada empresa operadora o está recogida con una nomenclatura distinta.
- El Decreto Supremo N° 009-2017-IN reconoce documentos legales de identificación adicionales a los previstos en el TUO de las Condiciones de Uso para la contratación del servicio.
- El Decreto Supremo N° 009-2017-IN ha establecido un plazo distinto al contemplado en el TUO de las Condiciones de Uso para bloquear el equipo reportado como sustraído o perdido por los importadores o distribuidores, o por la propia empresa operadora.
- El TUO de las Condiciones de Uso no incluye el supuesto de desvinculación del equipo terminal móvil y vinculación automática.
- El Decreto Supremo N° 009-2017-IN introduce un nuevo mecanismo de excepción de validación de identidad.



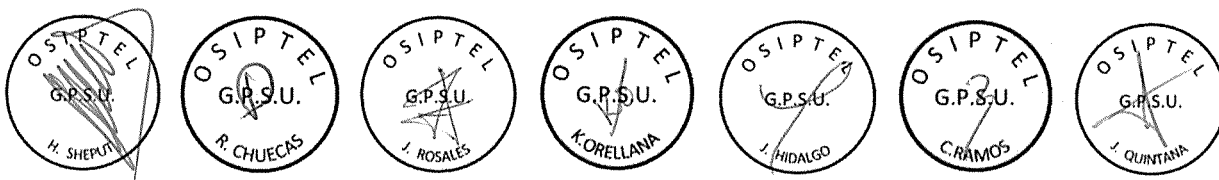
- El TUO de las Condiciones de Uso establecen obligaciones de difusión a cargo de las empresas operadoras respecto al supuesto de suspensión del servicio y bloqueo del equipo únicamente en el caso de sustracción o pérdida de este.

De otro lado, entre los problemas que deben ser abordados para complementar las reglas dispuestas en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, podemos señalar:

- El Decreto Supremo N° 009-2017-IN ha establecido nuevos supuestos de bloqueo del equipo y suspensión del servicio, sin embargo, no ha dispuesto el mecanismo por el cual el abonado puede oponerse a dichas situaciones por considerarlas injustificadas, disponiendo que debe ser el OSIPTEL quien establezca el procedimiento para dichos casos.
- Asimismo, no se ha previsto el periodo en el cual el servicio se mantendrá suspendido antes de la baja del servicio.
- El TUO de las Condiciones de Uso no regula la llamada “contraseña única”, sin embargo, el Decreto Supremo N° 009-2017-IN establece que el OSIPTEL aprueba el procedimiento a ser utilizado por las empresas para que los abonados obtengan dicha contraseña.
- El Decreto Supremo N° 009-2017-IN establece diversas categorías que dan origen al bloqueo del equipo y/o a la suspensión del servicio, pudiendo darse el caso en el que un determinado momento, un equipo terminal se encuentre en más de una categoría a la vez. Sin embargo, dicho dispositivo no ha previsto un orden de prelación entre dichas categorías.
- EL TUO de las Condiciones de Uso no regula la vinculación de equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal, sin embargo el Decreto Supremo N° 009-2017-IN establece, entre otros aspectos, que dicha vinculación se realizará “siguiendo las instrucciones que comunique el OSIPTEL”.
- El Decreto Supremo N° 009-2017-IN ha establecido reglas de envío de mensajes previos a la suspensión del servicio y/o bloqueo del equipo terminal. Sin embargo, existen algunos supuestos en los que no se ha previsto envío de información previa.

2.5.1.1. Evidencia, agentes involucrados y ámbito de afectación

De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1338 y el Decreto Supremo N° 009-2017-IN se pueden identificar como agentes involucrados de dicha normativa a:

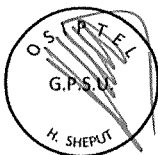


- i. Usuarios y abonados del servicio público móvil.
- ii. Las empresas operadoras del servicio público móvil.
- iii. Los importadores de equipos terminales móviles.
- iv. Los distribuidores de equipos terminales móviles.
- v. Los exportadores de equipos terminales móviles.
- vi. Las Autoridades Nacionales de los países con los cuales el Perú ha suscrito un Acuerdo de intercambio de información.
- vii. El OSIPTEL
- viii. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- ix. EL Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú.

No obstante, es preciso indicar que el TUO de las Condiciones de Uso establece las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y constituye el marco normativo general dentro del cual se desarrollarán las relaciones entre ellos.

En ese sentido, a diferencia de lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL, la modificación del TUO de las Condiciones de Uso debe centrarse en desarrollar los aspectos referidos a las relaciones entre dichos agentes. No obstante, teniendo en cuenta que el Decreto Supremo N° 009-2017-IN establece algunas disposiciones respecto a los demás agentes, en algunos casos, estas pueden encontrarse recogidas en el TUO de las Condiciones de Uso, sin que ello implique el desarrollo de reglas adicionales, como es el caso de los importadores o distribuidores.

- En el caso de usuarios y abonados, estos realizan el reporte de sustracción, pérdida o recuperación del equipo terminal a efectos que se proceda inmediatamente a la suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal o a la reactivación y desbloqueo, según corresponda.
- Las empresas operadoras deben registrar en el RENTESEG la información de sus abonados, de los equipos terminales vinculados a los servicios que vienen utilizando, la información de los equipos terminales móviles que hayan sido sustraídos, perdidos o recuperados reportados por sus abonados, usuarios, importadores, distribuidores, o por la propia empresa operadora.
- El OSIPTEL está a cargo del desarrollo e implementación del RENTESEG. Para tal efecto, en ejercicio de su función normativa puede emitir disposiciones adicionales para la adecuada implementación del RENTESEG.
- Los importadores o distribuidores también pueden verse afectados con la sustracción o pérdida de equipos terminales, razón por la cual también pueden reportar el robo, pérdida o recuperación de estos, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN.



De otro lado, como parte de las evidencias de la problemática planteada, se puede considerar la siguiente información:

1. Los equipos terminales móviles que han sido reportados como sustraídos, perdidos y recuperados en el Perú

Las empresas operadoras tienen la obligación de reportar al OSIPTEL la información de los equipos terminales sustraídos (robados y hurtados) y recuperados que han sido reportados por sus usuarios. Este organismo centraliza dicha información y las empresas realizan el intercambio de esta a efectos de bloquear el equipo terminal y suspender el servicio o reactivar este y levantar el bloqueo, según corresponda.

Atendiendo a ello, a continuación se muestra en el siguiente cuadro la información que al 31.12.2017, contiene el registro del OSIPTEL correspondiente al estado de los códigos IMEI²⁷ que han sido reportados al OSIPTEL.

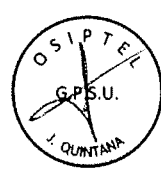
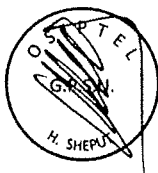
Cuadro N° 20

REPORTE	TOTAL
BLOQUEADO	15,259,519
ROBADO	7,091,109
HURTADO	51,462
PERDIDO	2,766,119
RECUPERADO	3,010,770

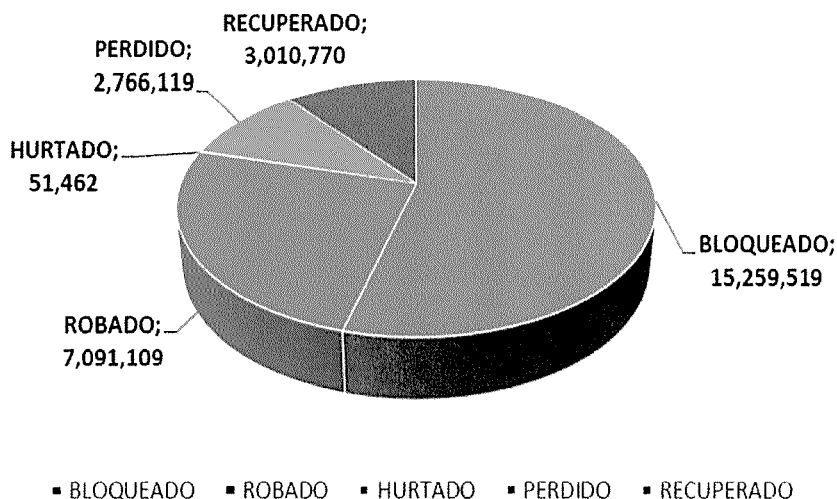
Fuente: Base de Datos del OSIPTEL.

Nota: Se ha considerado códigos de IMEI únicos.

²⁷ La estadística presentada considera los datos correspondientes a códigos IMEI únicos.



**Gráfico N°36
EQUIPOS TERMINALES MÓVILES REPORTADOS EN PERÚ (2015 - 2017)**



Elaboración: GPSU-OSIPTEL.

Nota: Se ha considerado códigos de IMEI únicos.

Cabe indicar que, además de los reportes correspondientes a equipos sustraídos (robados y hurtados), perdidos y recuperados, se aprecia el estado de "bloqueado", el cual corresponde al reporte que realizaban algunas empresas antes de la emisión de la Resolución de Consejo Directivo N° 050-2013-CD/OSIPTEL que reguló el procedimiento para la entrega de información al OSIPTEL y el intercambio de dicha información por las empresas operadoras móviles.

De otro lado, en el gráfico adjunto se puede apreciar la evolución trimestral de la cantidad de reportes correspondientes a equipos terminales móviles sustraídos (robados y hurtados), siendo el promedio trimestral de 549,030, apreciándose que para el tercer trimestre del año 2017 se registra la cifra más alta.

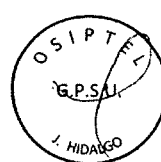
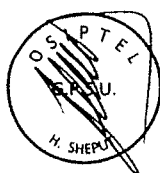
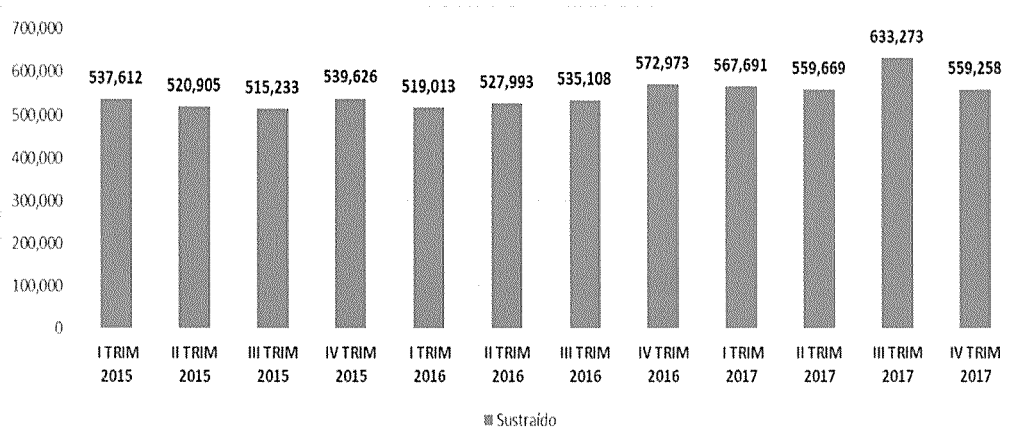


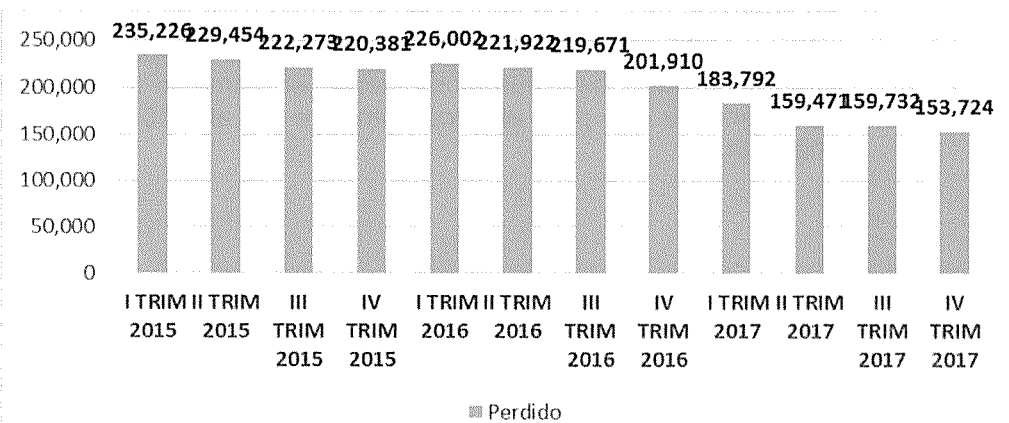
Gráfico N° 37
EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE REPORTES CORRESPONDIENTES A EQUIPOS
TERMINALES MÓVILES SUSTRÁIDOS (2015 - 2017)



Elaboración: GPSU-OSIPTEL.
Nota: Se ha considerado códigos de IMEI únicos.

En el caso de los reportes correspondientes a equipos terminales móviles reportados como perdidos, se aprecia en el gráfico siguiente que el promedio trimestral fue de 202,797 y el cuarto trimestre del año 2017 reportó la cantidad más baja de equipos terminales móviles perdidos durante todo el periodo de evaluación desde el primer trimestre del año 2015.

Gráfico N° 38
EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE REPORTES CORRESPONDIENTES A EQUIPOS
TERMINALES MÓVILES PERDIDOS (2015 -2017)

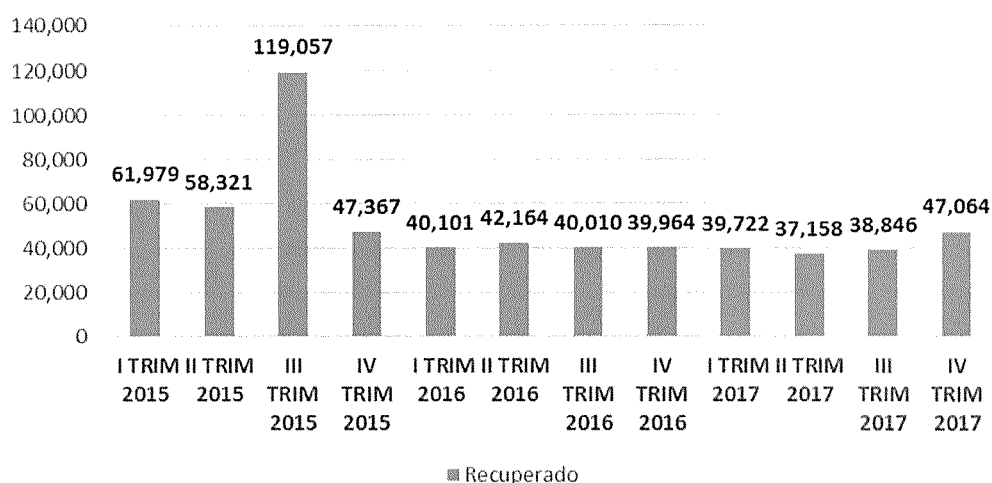


Elaboración: GPSU-OSIPTEL.
Nota: Se ha considerado códigos de IMEI únicos.



Asimismo, en el gráfico adjunto, se puede apreciar la evolución trimestral de la cantidad de reportes correspondientes a equipos terminales móviles recuperados, siendo el promedio trimestral de 50,979, apreciándose para el segundo trimestre del año 2017, una de las cifras más bajas de reportes de equipos terminales móviles recuperados.

**Gráfico N° 39
EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE REPORTES CORRESPONDIENTES A EQUIPOS TERMINALES MÓVILES RECUPERADOS (2015 - 2017)**



Elaboración: GPSU-OSIPTEL.

Nota: Se ha considerado códigos de IMEI únicos.

De otro lado, a modo de referencia resulta pertinente comparar la cantidad de líneas en servicio registradas durante los años 2015, 2016 y 2017 para el servicio público móvil con la cantidad de equipos terminales móviles reportados como sustraídos y recuperados por los abonados, pues ello permite tener una idea referencial de la cantidad de líneas en servicio asociados a los equipos terminales móviles que fueron objeto de sustracción o pérdida y recupero.

En dicho contexto, de acuerdo al Informe N° 138-GPRC/2017, que sustentó las "Normas complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad", aproximadamente la cantidad de equipos terminales móviles sustraídos representa un 6.23% anual respecto de la cantidad total de líneas en servicio público móvil tanto para el año 2015, 5.60% para el año 2016 y 5.96% para el año 2017.

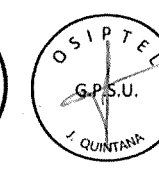
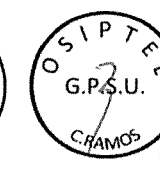
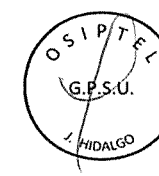
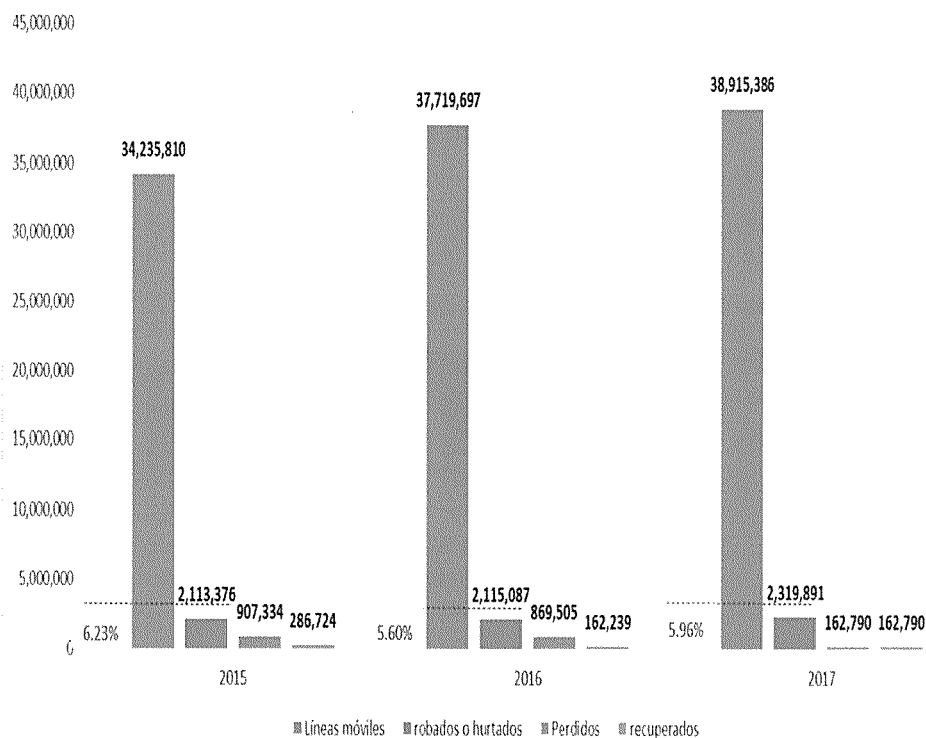


Gráfico N° 40
LÍNEAS MÓVILES EN SERVICIO VS EQUIPOS TERMINALES MÓVILES
SUSTRAÍDOS, PERDIDOS Y RECUPERADOS (2015 - 2017)

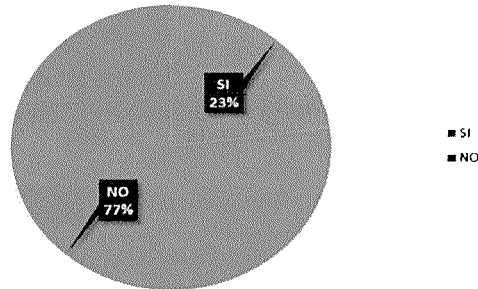


2. Proporción de usuarios que han sufrido el robo de su equipo terminal

De acuerdo al "Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones" realizado por la empresa Lima Consulting S.A.C. por encargo del OSIPTEL en el año 2017, el 77% de los usuarios urbanos del servicio de telefonía móvil no han sufrido el robo de su equipo terminal y el 23% sí han sufrido el robo de equipo.



Gráfico N° 41
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE HAN SUFRIDO ROBO DE SU EQUIPO CELULAR

 Universo:
 14,129,861


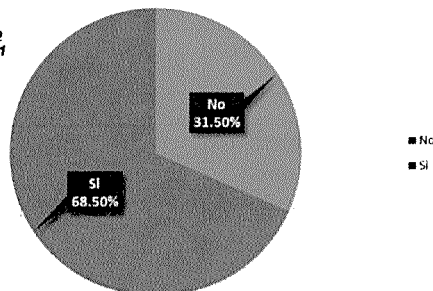
MACRO REGIÓN	LIMA Y CALLAO	COSTA NORTE	COSTA SUR	SIERRA NORTE	SIERRA CENTRO	SIERRA SUR	SELVA
Universo	8,159,076	1,946,503	1,469,453	357,658	322,854	1,267,197	607,120
SI	21.60%	21.90%	28.00%	17.20%	29.00%	28.90%	22.00%
NO	78.40%	78.10%	72.00%	82.80%	71.00%	71.10%	78.00%

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones Lima Consulting 2017.

3. Reporte de robo y razones para no reportar el robo

De otro lado, de acuerdo al referido Estudio el 68.50% de los usuarios que sufrieron el robo de su equipo terminal reportaron el robo a su empresa operadora, mientras que un 31.50% no reportó el robo del equipo.

Gráfico N° 42
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE REPORTÓ EL ROBO DE SU EQUIPO CELULAR

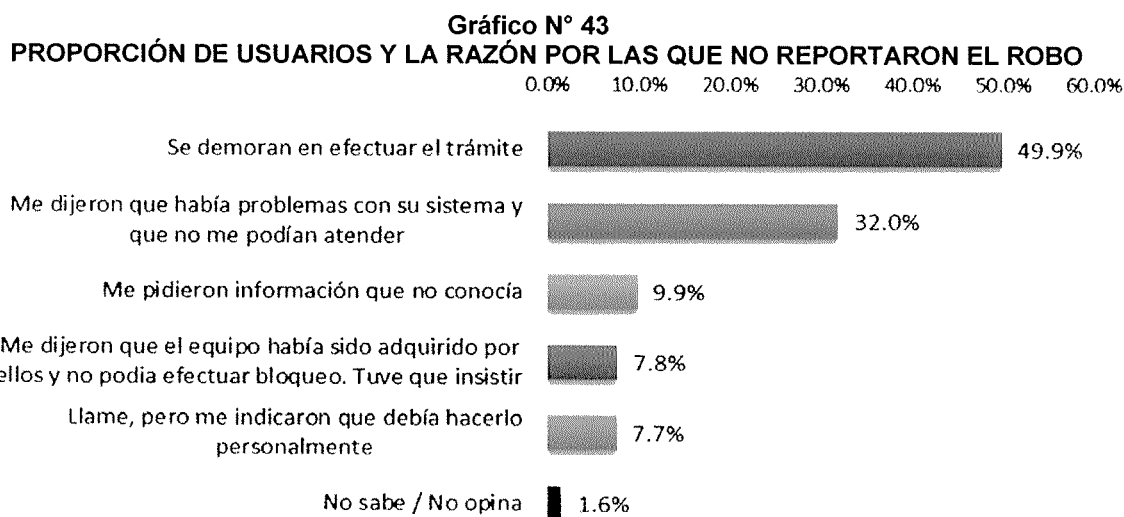
 Universo
 3,250,401


MACRO REGIÓN	LIMA Y CALLAO	COSTA NORTE	COSTA SUR	SIERRA NORTE	SIERRA CENTRO	SIERRA SUR	SELVA
Universo	1,759,709	425,526	410,991	61,435	93,646	365,623	133,471
SI	74.10%	69.20%	68.40%	53.30%	63.60%	49.90%	54.00%
NO	25.90%	30.80%	31.60%	46.70%	36.40%	50.10%	46.00%

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones – Lima Consulting 2017



A continuación se muestran las razones según las cuales los usuarios no reportaron el robo:



Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones – Lima Consulting Group 2017

Cuadro N°21

Macro región	Lima y Callao	Costa Norte	Costa Sur	Sierra Norte	Sierra Centro	Sierra Sur	Selva
Universo	39,611	4,204	11,995	2,473	10,431	9,782	7,031
Se demoran en efectuar el trámite	50.00%	100.00%	27.60%	80.80%	57.20%	42.90%	45.30%
Me dijeron que había problemas con su sistema y que no me podían atender	50.00%	100.00%	-	-	6.20%	14.30%	18.20%
Me pidieron información que no conocía	-	-	55.20%	-	4.50%	14.30%	-
Me dijeron que el equipo había sido adquirido por ellos y no podía efectuar bloqueo. Tuve que insistir	-	-	-	-	25.90%	14.30%	36.40%
Llame, pero me indicaron que debía hacerlo personalmente	-	-	17.20%	100.00%	6.20%	14.30%	-
No sabe / No opina	-	-	-	-	-	14.30%	-

Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones – Lima Consulting Group 2017

4. Las medidas cautelares impuestas por el OSIPTEL

Con fecha 25.07.2017, el OSIPTEL informó al público en general que venía supervisando el cumplimiento de las medidas cautelares que, con fecha 10 de julio, aplicó a cuatro empresas operadoras del servicio público móvil (Movistar, Claro, Entel y Bitel), para que procedan a bloquear, en total, 902,481 códigos IMEI de equipos celulares que, al 31.05.2017, se encontraban reportados como



robados o perdidos dentro del registro que el regulador administra, pero que se encontraban operando en la red del servicio público móvil.

Las referidas medidas cautelares dispusieron que las empresas operadoras notificaran, mediante mensajes de texto (SMS), a los usuarios que tengan en su poder un equipo cuyo IMEI se encuentre reportado como robado o perdido. Luego de remitido el SMS, las operadoras debían bloquear el equipo en un plazo máximo de 24 horas.

Posteriormente, mediante comunicado del 10.08.2017, el OSIPTEL informó que las cuatro empresas operadoras bloquearon 901,931 equipos móviles que habían sido reportados como robados y perdidos, dejándolos inhabilitados para seguir operando en la red, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N°22

EMPRESA OPERADORA	EQUIPOS MÓVILES BLOQUEADOS (*)
TELFÓNICA	143,174
CLARO	162,730
ENTEL	49,648
BITEL	546,379
TOTAL	901,931

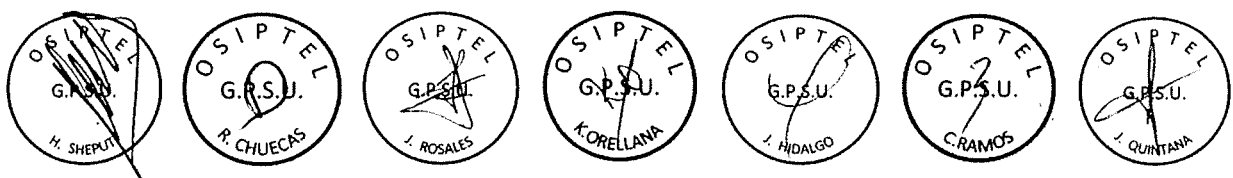
Fuente: OSIPTEL

Asimismo, se informó que de acuerdo al informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, del total de equipos que debían bloquearse, no se bloquearon 550 códigos IMEI, de los cuales 231 correspondían a Telefónica, 265 a Bitel y 54 a Claro. En estos casos, los equipos habrían sido reportados como recuperados por lo que las empresas operadoras regularizaron la situación luego de la intervención del OSIPTEL.

Como puede advertirse, en el caso de la recuperación del equipo terminal existe la posibilidad que si esta no es reportada por la empresa operadora oportunamente, el abonado o usuario se vea perjudicado con un bloqueo injustificado. Incluso, en el caso que el operador que realizó el reporte proceda al desbloqueo del equipo, su permanencia en el registro como equipo robado o perdido llevaría a las demás empresas a bloquear el equipo en sus redes, presentándose el caso en el cual el equipo solo podrá operar en la red de una empresa operador, lo cual podría afectar a su vez la competencia.

2.5.1.2. Posibles causas del problema

Las causas de la implementación de la normativa relativa al RENTESEG guarda relación con la alta incidencia de robos de equipos terminales móviles, que viene incrementándose y que en muchos de los casos conlleva acciones



delictivas, generando inseguridad, lo que conlleva al Estado a buscar la implementación de un sistema centralizado denominado RENTESEG, en el menor tiempo posible, el cual contendrá la información de los abonados de todo el mercado móvil, así como de los equipos terminales móviles vinculados a los mismos, a efectos de poder realizar el seguimiento respectivo y tomar acciones orientadas a mitigar la problemática identificada.

En ese sentido, las nuevas disposiciones introducidas mediante el Decreto Legislativo N° 1338 y su Reglamento, impactan en la normativa de protección a usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, razón por la cual resulta necesario la adecuación de dicha normativa, así como la emisión de normativa que complemente dichas nuevas disposiciones, de tal modo que se alcance el objetivo de coadyuvar con la seguridad ciudadana.

2.5.1.3. Permanencia del problema en caso de no intervención

En caso de no intervención respecto a este punto, se tendrá normativa contradictoria, dado que el TUO de las Condiciones de Uso no se actualizaría a efectos de recoger, por ejemplo, los nuevos supuestos de suspensión del servicio público móvil y bloqueo de equipo terminal. Asimismo, la implementación del RENTESEG podría verse obstaculizada por la falta de definición de reglas para la aplicación de diversos aspectos que pueden afectar a los usuarios y abonados del servicio público de telecomunicaciones.

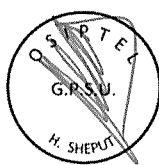
2.5.2. Objetivo de la intervención y Base Legal

2.5.2.1. Objetivo de la intervención

El objetivo de la intervención es realizar las modificaciones al TUO de las Condiciones de Uso que permitan adecuar dicha normativa al nuevo ordenamiento vigente establecido en el Decreto Legislativo N° 1338 y el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, así como emitir disposiciones adicionales que permitan una adecuada implementación de sus disposiciones referidas a la relación entre empresas operadoras, usuarios y abonados del servicio público de telecomunicaciones.

2.5.2.2. Base Legal para la intervención

La base legal para la intervención del OSIPTEL respecto a la problemática analizada está dada, en primer término 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 a 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.

De otro lado, específicamente respecto al RENTESEG, el Decreto Legislativo N° 1338 que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, establece, entre otros aspectos, que la implementación y administración del RENTESEG se encuentra a cargo del OSIPTEL. Asimismo, señala que recae en el OSIPTEL la facultad sancionadora y el establecimiento de la tipificación de las infracciones y sanciones administrativas, en el ejercicio de sus funciones como organismo regulador en materia de telecomunicaciones y de conformidad con el marco legal vigente.

Asimismo, en la Segunda Disposición Complementarias Final del referido Decreto Legislativo, se encargó al Poder Ejecutivo aprobar el reglamento del referido decreto en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.

Así, mediante Decreto Supremo N°009-2017-MTC que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, se reconoce que el OSIPTEL puede emitir la normativa complementaria pertinente, especificando algunos aspectos como:

- El procedimiento para la atención de los casos de suspensión del servicio y/o bloqueo del equipo terminal móvil por las causales establecidas en dicho Reglamento, que el usuario considere injustificado.
- La aprobación por parte del OSIPTEL del procedimiento que implementan las empresas operadoras que permita al abonado obtener una contraseña única para la realización de trámites y solicitudes.
- Las instrucciones para la vinculación de equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal.

2.5.3. Análisis de alternativas disponibles

2.5.3.1. Descripción de las alternativas disponibles

Un primer aspecto que debe tenerse en consideración al analizar las alternativas de solución disponibles, es que el Decreto Legislativo N° 1338 establece la obligación de la implementación del RENTESEG a cargo del



OSIPTEL, para lo cual este organismo debe emitir la normativa complementaria correspondiente.

Sobre el particular, algunos aspectos del RENTESEG han sido abordados mediante Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL que aprobó las “Normas complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad”. Sin embargo, otros aspectos abordados en la normativa del RENTESEG guardan relación con los derechos y obligaciones establecidos en el TUO de las Condiciones de Uso.

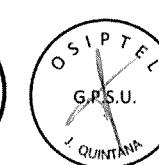
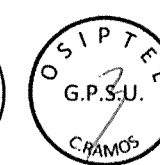
De acuerdo a ello, en el presente caso la alternativa de solución de “no intervención” no es viable. Por el contrario, en el caso de las adecuaciones que corresponden realizar a dicha norma para guardar coherencia con lo dispuesto en el decreto Supremo N° 009-2017-IN, no corresponde analizar alternativas disponibles, dado que no se está creando nueva regulación.

No obstante, en el caso de los aspectos en los que la propuesta de modificación del TUO de las Condiciones de Uso incluye disposiciones adicionales a las contenidas en el marco del RENTESEG, sí corresponde realizar el análisis de alternativas disponibles. Para ello, se puede desagregar dicha normativa adicional en cuatro (4) principales aspectos:

- Las reglas aplicables a los supuestos en los que el abonado cuestione el bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio.
- Las reglas aplicables a la llamada “contraseña única”
- Las reglas aplicables en los casos en los que el mismo IMEI se encuentre en más de una categoría que da origen al bloqueo del equipo y/o a la suspensión del servicio.
- Las reglas adicionales para la vinculación de equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal.

En ese sentido, a continuación se realizará la descripción de alternativas para cada uno de dichos aspectos, teniendo en consideración, como se ha señalado previamente, que la no intervención no es viable.

- **Respecto a las reglas aplicables al cuestionamiento del abonado respecto del bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio por considerarlos injustificados**



Alternativa N° 1: “Establecer que dichos cuestionamientos sean tramitados conforme al procedimiento de reclamos”.

Bajo esta alternativa, los cuestionamientos de los abonados ante el bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales derivadas de la normativa del RENTESEG, serían tramitadas en primera instancia por la empresa operadora y, en segunda instancia por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

En caso no se establezca un plazo específico para la emisión de resoluciones de primera y segunda instancia, aplicaría el plazo mayor establecido en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual es de veinte (20) días hábiles en primera instancia y veinticinco (25), en segunda.

Asimismo, a estos supuestos le serían aplicables las demás disposiciones del referido Reglamento, siendo relevante mencionar la suspensión de actos recurridos con la sola interposición del reclamo, lo cual podría implicar que se realice el desbloqueo del equipo y/o reactivación del servicio, sin que haya sido evaluada la justificación de la medida, incluso en el caso que se trate de un equipo terminal sustraído, alterado o inválido

Alternativa N° 2: “Establecer un mecanismo distinto al procedimiento de reclamos para que los abonados puedan realizar cuestionamientos ante el bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio que consideren injustificados”.

En esta alternativa se optaría por establecer un mecanismo distinto al procedimiento de reclamos, que considere que es el OSIPTEL o la entidad que este designe quien dispondrá de la totalidad de la información contenida en el RENTESEG. Asimismo, se debe tener en consideración que existen algunos supuestos en los que no se requeriría iniciar procedimiento alguno para verificar que el bloqueo y/o suspensión corresponde ser levantada.

Así por ejemplo, en caso que la empresa operadora verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en el RENTESEG, de manera previa a la causa que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio; no existiría justificación para que la empresa operadora mantenga el bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio, siempre que el IMEI físico coincida con el IMEI lógico.

En ese sentido, esta alternativa incluye un primer momento en el cual el abonado se dirige ante la empresa, la cual deberá: (i) validar la identidad del abonado, (ii) verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo



terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, (iii) verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal, (iv) realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio, (v) entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG.

Así, teniendo en consideración que la información correspondiente al abonado se encontrará contenida en el RENTESEG, el cual no se encuentra a cargo de las empresas, sino del OSIPTEL, aquellas solo podrán desbloquear el equipo y/o reactivar el servicio en los que verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en dicho registro, de manera previa a la causa que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio.

Sin embargo, lo antes mencionado no será aplicable cuando (i) el IMEI impreso en el equipo terminal no coincida con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, (ii) el bloqueo del equipo se efectúe por no encontrarse registrado en la Lista Blanca, o (iii) el bloqueo del equipo se efectúe como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 132° y (iv) el IMEI del equipo bloqueado se encuentre duplicado o clonado.

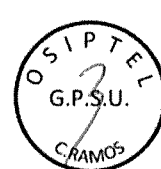
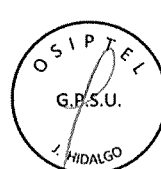
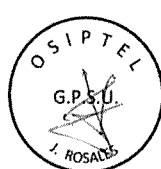
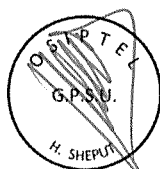
En los casos en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, la empresa debe remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento con la finalidad que este organismo se pronuncie.

Con dicha información, el OSIPTEL se pronunciará sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

➤ **Respecto a las reglas aplicables a la “contraseña única”**

Alternativa N° 1: “Establecer que la empresa operadora debe remitir su propuesta de mecanismo para la obtención de contraseña única sin establecer disposiciones adicionales normativamente”.

En este escenario, no se establecen reglas para que las empresas operadoras del servicio público móvil implementen el mecanismo de obtención de contraseña única, permitiendo que las empresas establezcan



libremente el mecanismo a emplear para la entrega de la contraseña, así como las medidas de seguridad.

Asimismo, las solicitudes y trámites que pueden realizarse a través del uso de la contraseña al no especificarse, se encontrarían limitadas por la regulación especial. Así, por ejemplo, las altas nuevas del servicio público móvil por parte de abonados que ya cuentan con un servicio de la operadora y con contraseña única, no podrían realizarse utilizando dicho mecanismo, dado que para ello se exige la verificación biométrica.

Alternativa N° 2: “Establecer disposiciones generales para la implementación contraseña única, permitiendo que la empresa operadora remita su propuesta para aprobación”.

En este escenario, se establecería disposiciones generales que las empresas operadoras del servicio público móvil deben cumplir para implementar el mecanismo de obtención de contraseña única, especialmente respecto de algunos mecanismos de seguridad, dejando cierta libertad a las empresas de proponer sus mecanismos para la implementación de la contraseña única, los cuales deberán ser aprobados por el OSIPTEL.

En esta alternativa, al igual que en la anterior, también se detallarán los trámites y solicitudes que podrán realizarse a través del uso de esta contraseña única, pudiendo permitir incluso la contratación de altas nuevas mediante el uso de esta.

- **Las reglas aplicables en los casos en los que el mismo IMEI se encuentre en más de una categoría que da origen al bloqueo del equipo y/o a la suspensión del servicio.**

Alternativa N° 1: “Establecer un orden de prelación considerando la temporalidad del reporte o la detección”.

Bajo esta alternativa, frente a un caso en el cual un IMEI se encuentre a la vez en más de una categoría que da origen al bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio, se optará por considerar en primer término, el supuesto que ocurrió o se detectó primero.

Así, dependiendo del estado que se haya reportado o detectado primero, se realizará el bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio, pudiendo darse el caso en que un equipo que ha sido detectado como clonado sea robado antes del bloqueo del equipo y en dicho caso, ya no procedería el bloqueo del IMEI, sino únicamente la suspensión del servicio, lo cual podría afectar la información del abonado que ha sufrido dicho robo.



Alternativa N° 2: “Establecer un orden de prelación considerando los supuestos que pueden superponerse, teniendo en consideración su gravedad en primer término”.

En esta alternativa, se establece un orden de prelación que considera la gravedad del supuesto que origina el bloqueo del equipo y/o la suspensión del servicio. Así, debido a la importancia del bloqueo del equipo terminal y la suspensión del servicio en el caso de sustracción o pérdida del equipo terminal, comúnmente relacionado a un hecho delictivo, que puede conllevar no solo a la apropiación de un bien (equipo terminal), sino al acceso a información del abonado contenida en el SIM Card.

En el segundo orden de la prelación se encontraría el incumplimiento del intercambio seguro, el cual prevalecería sobre el estado de equipo terminal móvil con IMEI alterado. Si bien en un escenario ideal un IMEI alterado debería ser advertido antes que pueda configurar un incumplimiento del intercambio seguro, en caso esto no suceda, se entenderá que las consecuencias aplicables corresponderán a este último supuesto. Cabe indicar que la existencia del intercambio seguro se justifica bajo el entendido de que algunas personas no reportan la pérdida o robo del equipo terminal.

Finalmente, se ha establecido que el estado de equipo con IMEI inválido prevalece sobre el estado de IMEI duplicado o clonado. De acuerdo a las definiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN, ambos supuestos corresponden al estado de “alterado”, considerando que en dichos casos el IMEI es igualmente inválido en todos los casos.

- **Respecto a las reglas adicionales para la vinculación de equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal**

Alternativa N° 1: "Establecer un mecanismo no presencial para la vinculación del equipo terminal ingresado al país por persona natural para uso personal"

De conformidad con lo dispuesto en el marco normativo del RENTESEG, en la medida que un equipo terminal ingresado al país por persona natural para su uso personal, no se encuentra en la Lista Blanca, a efectos de poder utilizar el referido equipo en la red de alguna de las empresas del servicio público móvil en el país, dicho equipo deberá registrarse previamente ante aquella empresa que brindará el servicio.

Así, esta alternativa plantea la implementación de un mecanismo no presencial para la vinculación de dicho equipo terminal, a través de información que pueda ser requerida por la empresa operadora. Asimismo, teniendo en cuenta que, de acuerdo al marco normativo relativo al



RENTESEG, las empresas del servicio público móvil no podrán conocer, en línea, si ya se ha excedido el límite previsto al registrar equipos terminales ante otra empresa operadora la empresa operadora por dichos mecanismos deberá brindar la información correspondiente a la empresa operadora.

Alternativa N° 2: Establecer un mecanismo presencial para la vinculación del equipo terminal ingresado al país por persona natural para uso personal

En esta alternativa se plantea un mecanismo presencial para la vinculación del equipo terminal. Para ello, la empresa operadora deberá solicitar a la persona natural una declaración jurada en la que indique, que: (i) el equipo terminal móvil ha ingresado legalmente al país para su uso personal, y (ii) tiene conocimiento que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso.

La declaración jurada también buscaría garantizar que la persona natural que registre la titularidad de dichos equipos, cuente con información de que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso.

De otro lado, se establece que la empresa operadora de manera previa a la vinculación del equipo terminal, deberá verificar la coincidencia del código IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, siendo que en ningún caso se puedan vincular equipos terminales en los que no se verifique dicha coincidencia. Ello, a efectos de garantizar que no se habilite el servicio en un equipo terminal alterado.

2.5.3.2. Análisis de las alternativas

Teniendo en consideración que no todos los costos y beneficios que se derivan de las alternativas identificadas para cada aspecto detallado se pueden cuantificar o monetizar, utilizaremos el Análisis de Multicriterio (AMC) a fin de analizar las alternativas disponibles.

- **Respecto a las reglas aplicables al cuestionamiento del abonado respecto del bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio por considerarlos injustificados**



Para este caso, los atributos que evaluaremos para el análisis de las alternativas son los siguientes:

- **Celeridad:** Califica la capacidad de la alternativa para atender de manera más expeditiva los cuestionamientos que realice el abonado. Así, se dará mayor puntaje a aquella alternativa que represente un mecanismo más rápido de solución de dicho cuestionamiento.
- **Especificidad:** Califica la capacidad de la alternativa para atender de manera específica la problemática planteada por los abonados. Así, se dará mayor puntaje a la alternativa que otorgue a cada tipo de cuestionamiento un tratamiento diferenciado en función a sus características.
- **Cautela de la Seguridad:** Califica la posibilidad de minimizar los supuestos que atenten contra la seguridad ciudadana. Así, se otorgará mayor puntaje a la alternativa que controle que los supuestos de bloqueo y/o suspensión únicamente se levanten por razones debidamente justificadas.
- **Idoneidad de las instancias:** Califica la idoneidad de la instancia que resuelve el cuestionamiento de bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio, tomando en consideración la disponibilidad de la información por parte del órgano encargado de resolver dicho procedimiento. Así, se otorgará mayor puntaje al escenario en el que el ente que resuelve los cuestionamientos cuente con mayor disponibilidad de la información relevante para esta función.
- **Costos asociados:** Califica los costos en los que incurrirá el Órgano encargado de resolver los cuestionamientos de bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio durante este procedimiento. Así se otorgará mayor calificación a la alternativa que signifique un menor costo asociado.

De otro lado, con relación a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/5.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio analizado, se propone la siguiente:

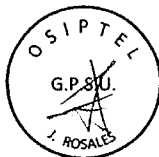
- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

En tal sentido, procederemos a realizar la calificación de cada alternativa disponible:



**TABLA N°10:
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS PROPUESTAS -**

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N°1	ALTERNATIVA N°2
Celeridad	<p align="center"><u>MEDIO:</u></p> <p>El procedimiento de reclamos, además de contar con plazos como el de resolución de primera y segunda instancia, plazos de notificación y elevación del recurso de apelación, da una solución definitiva al problema del abonado al término del mismo.</p>	<p align="center"><u>ALTO:</u></p> <p>En el caso de este mecanismo se plantea una solución inmediata en determinados supuestos, además de un mecanismo más expeditivo para el pronunciamiento del OSIPTEL.</p>
Especialidad	<p align="center"><u>BAJO:</u></p> <p>El procedimiento de reclamos es relativamente estandarizado para todos los supuestos reclamables, lo cual no permitiría otorgar un tratamiento adecuado a cada uno de los supuestos de bloqueo de equipo y/o suspensión del servicio</p>	<p align="center"><u>ALTO:</u></p> <p>Este mecanismo otorga un tratamiento específico para cada supuesto de suspensión del servicio y/o bloqueo del equipo terminal.</p>
Cautela de la Seguridad ciudadana	<p align="center"><u>MEDIO:</u></p> <p>Teniendo en cuenta que vía la suspensión de actos reclamados, podrían desbloquearse equipos sustraídos y perdidos sin analizar si correspondía o no dichos desbloques.</p>	<p align="center"><u>ALTO:</u></p> <p>Este mecanismo plantea levantar el bloqueo del equipo y la suspensión del servicio ante supuestos en los que se haya acreditado efectivamente que dicha situación fue injustificada.</p>



INFORME	N° 038-GPSU/2018
	Página 174 de 191

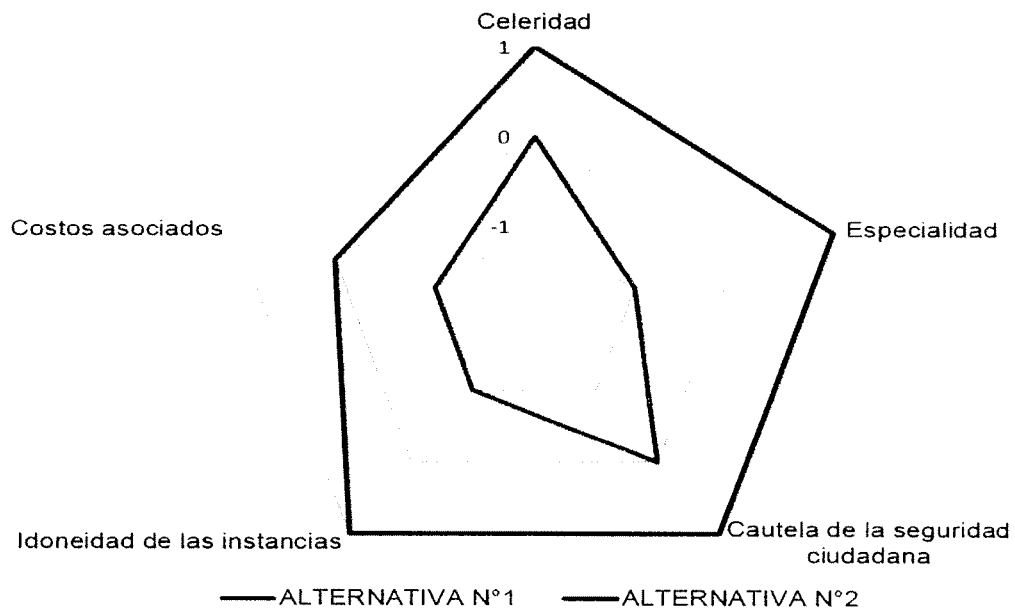
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N°1	ALTERNATIVA N°2
Idoneidad de las instancias	<p style="text-align: center;"><u>BAJO:</u></p> <p>Si bien la empresa operadora cuenta con determinada información del RENTESEG correspondiente a sus propios abonados, ni esta ni el TRASU cuenta con la información completa del RENTESEG.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO:</u></p> <p>Este mecanismo plantea que la empresa operadora realice algunas acciones inmediatas respecto de la información de sus abonados, y que el ente que administra el RENTESEG sea quien se pronuncie finalmente en los supuestos en los que la empresa operadora no cuenta con la información de dicho registro.</p>
Costos Asociados	<p style="text-align: center;"><u>BAJO:</u></p> <p>Esta alternativa implica el inicio y trámite de un expediente de reclamos.</p>	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO:</u></p> <p>Si bien no se tramita un expediente de reclamos, existen ciertas verificaciones que debe realizar la empresa y posteriormente el OSIPTEL. En el caso de este último existe determinada información que ya se encontrará sistematizada, lo que reduciría los costos asociados.</p>



Entonces, de acuerdo al análisis efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

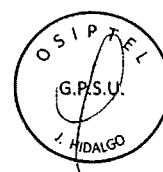
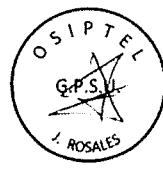
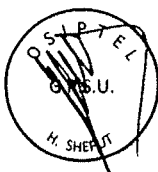
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Celeridad	0	+1
Especialidad	-1	+1
Cautela de la Seguridad ciudadana	0	+1
Idoneidad de las Instancias	-1	+1
Costos Asociados	-1	0

Gráfico N° 44
RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



Elaboración: GPSU-OSIPTEL

De acuerdo al análisis realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/5 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje final de -3/5, y la Alternativa II obtuvo un puntaje de 4/5.



En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa II, en tanto que obtuvo el puntaje más alto.

➤ **Respecto a las reglas aplicables a la “contraseña única”**

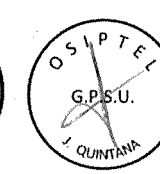
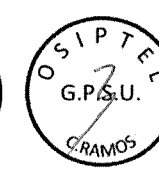
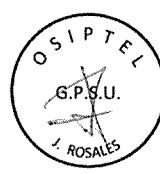
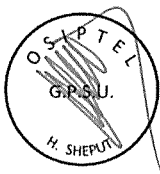
En este caso, los atributos que evaluaremos para el análisis de las alternativas son los siguientes:

- **Flexibilidad:** Califica el margen que brinda la alternativa a las empresas operadoras para que estas puedan plantear procedimientos innovadores que les permitan reducir sus costos y acortar los plazos. Así, se dará mayor puntaje a aquella alternativa que represente un mecanismo más flexible para la innovación del procedimiento de entrega de la “contraseña única”.
- **Predictibilidad:** Califica la capacidad de la alternativa de brindar lineamientos predecibles del procedimiento de entrega de la “contraseña única” a los agentes del sector. Así, se dará mayor puntaje a la alternativa que brinde anticipadamente la posibilidad de conocer detalladamente el procedimiento establecido.
- **Acceso al servicio:** Evalúa la alternativa que brinda la posibilidad de promover el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones. Así, se otorgará mayor puntaje a la alternativa que otorgue mayores facilidades para la contratación de altas nuevas.
- **Agilización de la implementación:** Califica la capacidad de la alternativa de establecer ágilmente el procedimiento de entrega de la “contraseña única”. De esta manera, se calificará con mayor puntaje a la alternativa que brinde la posibilidad de aprobar el mencionado procedimiento en un menor plazo.
- **Costos para definir los mecanismos:** Califica los costos en los que incurrirá la empresa operadora relacionados al diseño y aprobación del procedimiento de entrega de la “contraseña única” en la aprobación del mismo. Así se otorgará mayor calificación a la alternativa que signifique un costo menor el proceso de aprobación del mecanismo de entrega de la “contraseña única”.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/5.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1



- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

**TABLA N°11:
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS PROPUESTAS -**

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N°1	ALTERNATIVA N°2
Flexibilidad	<p><u>ALTO:</u></p> <p>Esta alternativa es más flexible dado que permite que la empresa pueda proponer la implementación del mecanismo que considere más adecuado para su caso en particular.</p>	<p><u>MEDIO:</u></p> <p>Existen algunos aspectos que estarían predeterminados normativamente, especialmente los relacionados a mecanismos de seguridad, permitiendo que las empresas propongan sus propios mecanismos siempre que cumplan con dichos aspectos generales.</p>
Predictibilidad	<p><u>BAJO:</u></p> <p>Dado que en todos los casos corresponde al OSIPTEL aprobar el mecanismo a ser implementado por las empresas, sin disposiciones generales o específicas, las empresas tendrían menos posibilidades de prever que su mecanismo será finalmente aprobado.</p>	<p><u>MEDIO:</u></p> <p>Las empresas conocerán anticipadamente los criterios generales que debe contener el mecanismo a emplear, reduciendo la incertidumbre respecto a si este será aprobado o no.</p>

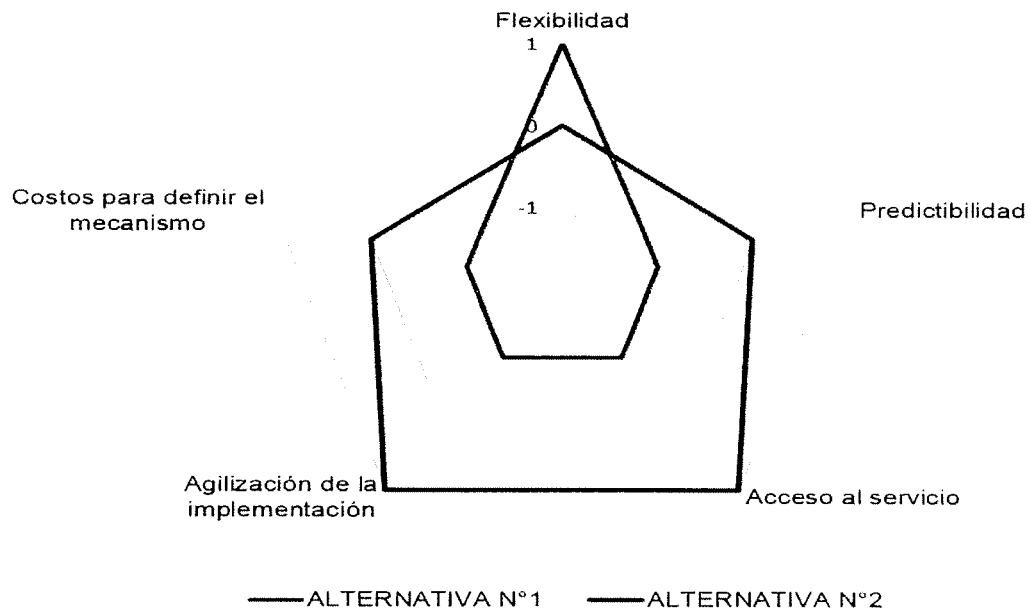


ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N°1	ALTERNATIVA N°2
Acceso al Servicio	<p><u>BAJO:</u></p> <p>Bajo esta alternativa no se permitirá utilizar la contraseña única para trámites que actualmente exigen otro tipo de validación, como es el caso de la biometría, reduciendo la posibilidad de contratar servicios adicionales mediante mecanismos ágiles pero seguros.</p>	<p><u>ALTO:</u></p> <p>Mediante el establecimiento de reglas adicionales se especificaría que la contraseña única servirá para realizar trámites y solicitudes que actualmente solo pueden realizarse mediante biometría</p>
Agilización de la implementación	<p><u>BAJO:</u></p> <p>Al no existir reglas claras, el proceso de aprobación de los mecanismos de las empresas podría implicar denegatorias que demoren la implementación.</p>	<p><u>ALTO:</u></p> <p>Cubiertos los aspectos de seguridad del mecanismo, la empresa optará por el mecanismo que le resulte más fácil de implementar, el cual no debería implicar mayor objeción por parte de la Administración.</p>
Costos para definir el mecanismo	<p><u>BAJO:</u></p> <p>Debido a que esta alternativa no cuenta con reglas claras, las empresas operadoras incurrirán en más costos relacionados al proceso de aprobación del mecanismo, toda vez que tendrán que diseñar y corregir el mismo en más oportunidades.</p>	<p><u>MEDIO:</u></p> <p>Esta alternativa brinda cierto margen para la innovación del proceso de entrega de la "contraseña única"; sin embargo, no es tan costoso como realizar el diseño del proceso sin ninguna regla establecida.</p>

De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Flexibilidad	+1	0
Predictibilidad	-1	0
Acceso al Servicio	-1	+1
Agilización de la implementación	-1	+1
Costos para definir el mecanismo	-1	0

Gráfico N° 45
RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN


Elaboración: GPSU-OSIPTEL

De acuerdo al análisis realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/5 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje final de $-3/5$, y la Alternativa II obtuvo un puntaje de $2/5$.

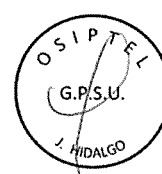
En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa II, en tanto que obtuvo el puntaje más alto.



- **Respecto a las reglas aplicables en los casos en los que el mismo IMEI se encuentre en más de una categoría que da origen al bloqueo del equipo y/o a la suspensión del servicio**

En este caso, los atributos que evaluaremos para el análisis de las alternativas son los siguientes:

- **Cautela de la seguridad ciudadana:** Califica la capacidad de la alternativa de preservar la seguridad ciudadana respecto a las consecuencias que se deriven de los distintos estados que podría tener un equipo terminal móvil (ya sea, robado o perdido, incumple el intercambio seguro, alterado o duplicado). Así, se dará mayor puntaje a aquella alternativa que represente un escenario que promueva la seguridad de todos los ciudadanos y desincentive la comercialización de equipos terminales móviles robados.
- **Afectación al abonado:** Evalúa la afectación que tendría un usuario que es vinculado al bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio por cualquiera de las causales establecidas en la normativa vigente. Así, se dará mayor puntaje a la alternativa que genere una menor afectación al usuario que se encuentre sujeto al bloqueo de su equipo y/o suspensión de su servicio.
- **Control posterior:** Califica la posibilidad del Regulador de controlar y verificar el orden de prelación de la situación en la que se encuentra el equipo terminal móvil (ya sea, robado o perdido, incumple el intercambio seguro, alterado o duplicado), así como las consecuencias derivadas de la misma. Así, se otorgará mayor puntaje a la alternativa que brinde mayores facilidades para el control y verificación posterior por parte del Regulador.
- **Proporcionalidad:** Califica la correspondencia entre el impacto de las consecuencias del escenario que prevalecerá en relación al impacto en la seguridad ciudadana. De esta manera, se calificará con mayor puntaje a la alternativa que brinde una consecuencia proporcional al objetivo de política pública que se busca: la seguridad ciudadana.
- **Predictibilidad:** Califica la capacidad de la alternativa de establecer consecuencias previsibles en los escenarios en los que un equipo terminal móvil cuente con más de un estado definido (ya sea, robado o perdido, incumple el intercambio seguro, alterado o duplicado). Así, se dará mayor puntaje a la alternativa que brinde anticipadamente la posibilidad de conocer detalladamente el procedimiento establecido



De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/5.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1

En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

**TABLA N°12:
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS PROPUESTAS -**

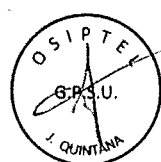
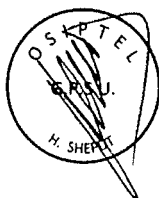
ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N°1	ALTERNATIVA N°2
Cautela de la seguridad ciudadana	<p style="text-align: center;"><u>BAJO:</u></p> <p>Esta alternativa permite que se puedan presentar casos de equipos sustraídos que no sean sancionados con el bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio.</p>	<p style="text-align: center;"><u>ALTO:</u></p> <p>En este caso siempre primará la condición de IMEI sustraído o perdido, aplicándose siempre las consecuencias de este supuesto, pese a existir superposición de categorías.</p>
Afectación al abonado	<p style="text-align: center;"><u>MEDIO:</u></p> <p>Dependiendo del estado que se reporte o detecte primero, se aplicarán consecuencias que pueden ser las que más afectan al abonado (bloqueo y suspensión inmediatos) o las que son menos gravosas.</p>	<p style="text-align: center;"><u>BAJO:</u></p> <p>Este mecanismo tiene optará por la prelación que ponga en primer lugar la alternativa más gravosa para el abonado.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N°1	ALTERNATIVA N°2
Control Posterior	<p>ALTO: Bajo esta alternativa se podrá realizar un adecuado control por parte del regulador respecto de la consecuencia aplicable, en función de la temporalidad</p>	<p>ALTO: Bajo este mecanismo se podrá realizar un adecuado control por parte del regulador respecto de la consecuencia aplicable, en función a la prelación planteada.</p>
Proporcionalidad	<p>BAJO: Esta alternativa no tiene en cuenta la gravedad del estado para aplicar la consecuencia, depende exclusivamente de lo que ocurra primero.</p>	<p>ALTO: Este mecanismo plantea que la consecuencia a aplicar se encuentre relacionada al estado que representa una mayor gravedad. Así por ejemplo, la sustracción o pérdida siempre prevalecerá sobre el resto de categorías.</p>
Predictibilidad	<p>ALTO: Esta alternativa permitirá tener certeza de la consecuencia a aplicar por parte de las empresas operadoras en función a la temporalidad.</p>	<p>MEDIO: Esta alternativa permitirá tener certeza de la consecuencia a aplicar por parte de las empresas operadoras en función a la prelación planteada.</p>

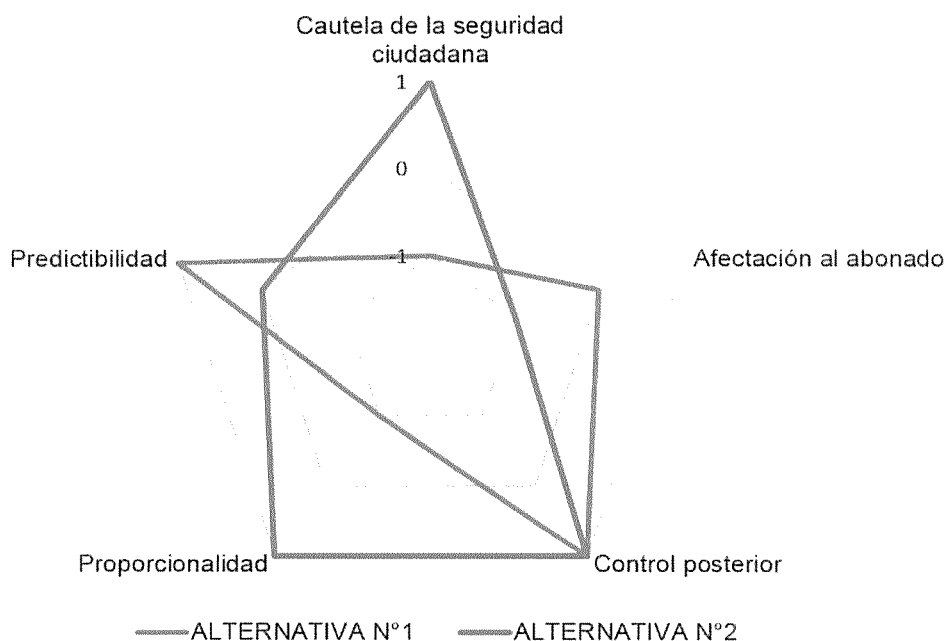
De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Cautela de la seguridad ciudadana	-1	+1
Afectación al abonado	0	-1



Control Posterior	+1	+1
Proporcionalidad	-1	+1
Predictibilidad	+1	0

Gráfico N° 46
RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



Elaboración: GPSU-OSIPTEL

De acuerdo al análisis realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/5 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje final de 0, y la Alternativa II obtuvo un puntaje de 2/5.

En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa II, en tanto que obtuvo el puntaje más alto.

➤ **Respecto a las reglas adicionales para la vinculación de equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal**

En este caso, los atributos que evaluaremos para el análisis de las alternativas son los siguientes:

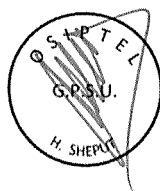


- **Cautela de la seguridad ciudadana:** Califica la capacidad de la alternativa de preservar la seguridad ciudadana respecto a la vinculación de equipos que ingresan al país por persona natural, los mismos que podrían proceder del usufructo de un acto delictivo. Así, se dará mayor puntaje a aquella alternativa que represente un escenario que promueva la seguridad ciudadana y desincentive la comercialización de equipos terminales móviles de dudosa procedencia.
- **Información al usuario:** Califica el nivel de acceso de la información del usuario durante el procedimiento de importación de un equipo terminal móvil para su uso personal. Así, se dará mayor puntaje a la alternativa que brinde medios idóneos de información a los usuarios acerca de las consecuencias de importar más de dos (2) equipos terminales móviles por año mediante esta modalidad.
- **Control posterior:** Evalúa la posibilidad del Regulador de controlar y verificar del procedimiento de vinculación de equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal. Así, se otorgará mayor puntaje a la alternativa que brinde mayores facilidades para el control, trazabilidad y verificación posterior por parte del Regulador.
- **Agilidad del trámite:** Califica la capacidad de la alternativa de vincular ágilmente equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal. De esta manera, se calificará con mayor puntaje a la alternativa que resulte menos engorrosa en el desarrollo del mencionado procedimiento.
- **Proporcionalidad:** Califica la correspondencia de las medidas de seguridad que puedan brindar las reglas adicionales para la vinculación de equipos terminales que ingresan al país por persona natural para uso personal en relación a las posibles consecuencias que puedan vulnerar la seguridad ciudadana. De esta manera, se calificará con mayor puntaje a la alternativa que brinde medidas y/o reglas proporcionales al objetivo de política pública que se busca: la seguridad ciudadana

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos, se plantea que sea equivalente a 1/5.

Asimismo, en relación a la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado, se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1
- Calificación media : 0
- Calificación alta : +1



En ese sentido, a continuación procederemos a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

**TABLA N°13:
ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS PROPUESTAS -**

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N°1	ALTERNATIVA N°2
Cautela de la seguridad ciudadana	<p><u>BAJO:</u> Esta alternativa posibilita que se vinculen equipos terminales cuyos IMEI físicos no coincidan con el IMEI lógico al no realizarse la verificación presencial.</p>	<p><u>ALTO:</u> En este caso siempre se realizará la verificación presencial de la coincidencia entre el IMEI físico y el lógico.</p>
Información al usuario	<p><u>ALTO:</u> Esta alternativa plantea informar al usuario que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso.</p>	<p><u>ALTO:</u> Esta alternativa plantea informar al usuario mediante una declaración jurada que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales móviles ingresados al país por año mediante esta modalidad, se bloquearán aquellos equipos terminales registrados en exceso.</p>
Control Posterior	<p><u>BAJO:</u> En este caso el control de la verificación realizada por la empresa y de la información que debe ser trasladada al usuario es menos trazable al no existir un documento que consigne la aceptación por parte del usuario debidamente identificado.</p>	<p><u>ALTO:</u> Bajo este mecanismo se podrá realizar un adecuado control por parte del regulador al exigirse la firma de la declaración jurada.</p>



ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA N°1	ALTERNATIVA N°2
Agilidad del trámite	<p>ALTO: Esta alternativa permite que el usuario realice la vinculación del equipo a través de mecanismos no presenciales que resultan menos engorrosos.</p>	<p>MEDIO: Si bien esta alternativa no exige requisitos engorrosos para la vinculación de los equipos ingresados al país por persona natural para uso personal, al ser necesariamente presencial, implica el desplazamiento por parte del usuario.</p>
Proporcionalidad	<p>BAJO: Esta alternativa establece un procedimiento poco exigente, sin embargo, las consecuencias de una vinculación indebida son considerablemente graves.</p>	<p>ALTO: La mayor exigencia para realizar la vinculación en esta alternativa es proporcional a los problemas que pueden presentarse ante una vinculación indebida.</p>

De acuerdo al análisis antes efectuado, obtenemos el siguiente cuadro de calificaciones:

ATRIBUTO EVALUADO	ALTERNATIVA I	ALTERNATIVA II
Cautela de la seguridad ciudadana	-1	+1
Información al usuario	+1	+1
Control Posterior	-1	+1
Agilidad del trámite	+1	0
Proporcionalidad	-1	+1

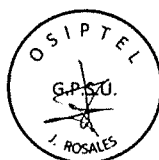
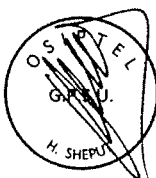
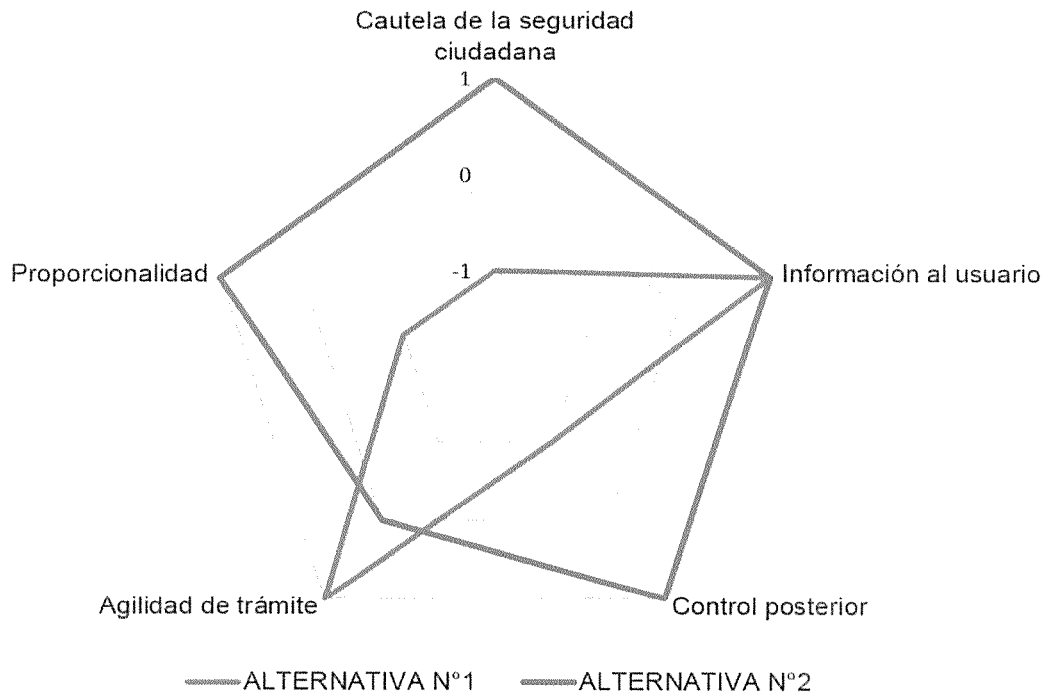


Gráfico N° 47
RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



Elaboración: GPSU-OSIPTEL

De acuerdo al análisis realizado y teniendo en consideración la ponderación definida (1/5 para todos los criterios) se puede apreciar que la Alternativa I obtuvo un puntaje final de -1/5, y la Alternativa II obtuvo un puntaje de 4/5.

En ese sentido, la alternativa elegible debería ser la Alternativa II, en tanto que obtuvo el puntaje más alto.

2.5.3.3. Propuesta de solución

De acuerdo a ello, se considera pertinente proponer las alternativas que incluyen: (i) establecer un mecanismo distinto al procedimiento de reclamos para que los abonados puedan realizar cuestionamientos ante el bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio que consideren injustificados; (ii) establecer disposiciones generales para la implementación contraseña única, permitiendo que la empresa operadora remita su propuesta para aprobación; (iii) establecer un orden de prelación considerando los supuestos que pueden superponerse, teniendo en consideración su gravedad en primer término; y (iv) establecer un



mecanismo presencial para la vinculación del equipo terminal ingresado al país por persona natural para uso personal.

2.5.4. Aplicación de la solución seleccionada

2.5.4.1. Aplicación de la solución

- Se modifica la referencia al “número de serie del equipo terminal - NS” por el “Código IMEI”.
- Se incluye el Documento Legal de Identificación requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Se hace referencia a la Resolución N° 081-2017-CD/OSIPTEL, la cual establece otra información que debe ser obtenida tanto del Registro de Abonados como del Listado de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados de cada empresa operadora. Algunos de los campos introducidos por dicha resolución son recogidos expresamente en el TUO de las Condiciones de Uso.
- Se precisa el plazo adicional establecido en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN para el bloqueo del equipo reportado por los importadores, distribuidores y la propia empresa operadora.
- Se establece que el reporte de recuperación se realiza mediante la Contraseña Única.
- Se establecen reglas para la obtención y utilización de la Contraseña Única:
 - Debe ser entregada al momento de la contratación, luego de la biometría o a un correo electrónico registrado en dicha oportunidad.
 - El abonado debe modificar la contraseña entregada antes de su primer uso.
 - Se ha precisado que la Contraseña Única será la que aplicarán las empresas operadoras para todos los casos en que el TUO de las Condiciones de Uso requiera uso de contraseña.
 - La contraseña también será única para todos los servicios que preste la empresa operadora móvil, pudiendo implementarla empresas operadoras de otros servicios.
 - Mediante esta contraseña se podrá realizar contrataciones incluso de Altas Nuevas (menos telefónicamente), previo procedimiento de aprobación del mecanismo de contratación.
 - Excepcionalmente, la empresa operadora podrá plantear otro mecanismo para el caso de los abonados que ya cuenten con una contraseña y la hayan utilizado.



- Se recoge el Intercambio seguro, incluyendo los siguientes aspectos:
 - Se establece que la suspensión del servicio procederá luego de diez (10) días calendario de bloqueado el equipo, sin que el IMSI asociado al equipo sea utilizado en otro equipo. Se suspenderá el servicio que se encontraba utilizándose al momento del bloqueo.
 - Se precisa que las disposiciones respecto al intercambio seguro no aplican a las personas jurídicas que hayan contratado la prestación del servicio móvil postpago, que tengan registrados bajo su titularidad más de cien (100) números telefónicos.
- Se recoge la desvinculación del equipo y la vinculación automática.
- Se recoge lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2017-IN respecto a la vinculación de equipos ingresados al país por persona natural para su uso personal, estableciendo adicionalmente lo siguiente:
 - La EO deberá solicitar a la persona natural una declaración jurada en la que indique, que: (i) el equipo terminal ha ingresado legalmente al país para uso personal, y (ii) tiene conocimiento que en caso registre bajo su titularidad más de dos (2) equipos terminales ingresados al país por año, se bloquearán aquellos registrados en exceso.
 - Previo a la vinculación la empresa operadora debe verificar la correspondencia entre el IMEI físico y el lógico.
 - Las disposiciones respecto a este tema no aplican para los equipos ingresados temporalmente que utilicen únicamente roaming internacional.

2.5.5. Difusión de la normativa, procesos de consulta realizados y participación de los agentes

2.5.5.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

Para la elaboración de la propuesta normativa se recibieron comentarios de parte de las gerencias del OSIPTEL, los cuales fueron analizados.

2.5.5.2. Antes de la aprobación de la norma final

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 160-2017-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2017, se aprobó la publicación del "Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo.



Los agentes interesados han presentado comentarios al referido Proyecto de Norma, mediante las siguientes comunicaciones:

- Carta GL-128-2018 remitida por la empresa Gilat To Home Perú S.A., con fecha de recepción 15 de enero de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 129/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta TDP-0344-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta DJ-095/18 remitida por la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta N° 015-18-DTV-RL-LEGAL remitida por la empresa Directv Perú S.R.L., con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Carta S/N remitida por los señores Walter Alberto Checa Jesús, Maryliz Rojas Barandiarán y Andrea Berlanga Samaniego, con fecha de recepción 26 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Entel Perú S.A., formalizado mediante carta CGR-170/18, recibida el 30 de enero de 2018.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Viettel Perú S.A.C.
- Correo electrónico de fecha 26 de enero de 2018, remitido por la empresa Américatel Perú S.A.

Luego de vencido el plazo para la remisión de comentarios al OSIPTEL, se recibieron comentarios adicionales, a través de las siguientes comunicaciones:

- Carta DMR/CE/N° 293/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 21 de febrero de 2018.
- Carta TDP-0769-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 2 de marzo de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 381/18 remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C., con fecha de recepción 14 de marzo de 2018.
- Carta TDP-0930-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 15 de marzo de 2018.
- Carta TDP-1075-AG-GER-18 remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., con fecha de recepción 26 de marzo de 2018.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se ha considerado conveniente invertir la regla respecto a la entrega de recibos de pago, guías telefónicas y documentación contractual cuando esta se realice por medios distintos al documento escrito. De esta manera, las empresas operadoras se encontrarán con la obligación de remitir los recibos de pago y guías telefónicas a través de mecanismos electrónicos o informáticos



propuestos para tales efectos, salvo que el abonado solicite la entrega física de dichos documentos en su domicilio.

Se propone establecer como unidad de tasación para el servicio de acceso a Internet no sujeto a tarifa plana el Kilobyte (KB), sin la posibilidad de redondear con unidades distintas al KB, así como definir de manera expresa que la empresa operadora solo puede otorgar la posibilidad de controlar consumos a sus abonados a través de la comercialización de planes tarifarios bajo la modalidad control, al momento de la contratación o a través de la migración a planes tarifarios correspondientes a dicha modalidad.

Se plantea eliminar la exigencia regulatoria para la validación de la identidad del solicitante del servicio, consistente en la exhibición y copia del documento legal de identificación al momento de contratar los servicios de distribución de radiodifusión por cable en modalidad prepago, larga distancia o interoperabilidad.

Resulta necesaria una actualización de las disposiciones relativas al arrendamiento de circuitos, incluyendo la modificación a los Anexos 2 y 3 del TUO de las Condiciones de Uso, de acuerdo a la recomendación efectuada por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, referidos a las penalidades por incumplimiento en la instalación de circuitos y la compensación de interrupciones.

Se considera pertinente adecuar el TUO de las Condiciones de Uso, a efectos de recoger las nuevas disposiciones emitidas en el marco del RENTESEG. Asimismo, se proponen disposiciones complementarias referidas, entre otros aspectos a: (i) el establecimiento de un mecanismo distinto al procedimiento de reclamos para que los abonados puedan realizar cuestionamientos ante el bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio que consideren injustificados en aplicación de la normativa referida al RENTESEG; (ii) emisión de disposiciones generales para la implementación de la contraseña única, permitiendo que la empresa operadora remita su propuesta para aprobación; (iii) establecer un orden de prelación considerando los supuestos que pueden superponerse, teniendo en consideración su gravedad en primer término; y (iv) establecer un mecanismo presencial para la vinculación del equipo terminal ingresado al país por persona natural para uso personal.

Se recomienda aprobar la versión final de la "Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", para su publicación.

