

A	:	Gerencia General
ASUNTO	:	Revisión del régimen tarifario aplicable al servicio de acceso a Internet fijo prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.
FECHA	:	mayo de 2020

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ANALISTA DE COMPETENCIA	CARLOS RAMOS NAVARRO
REVISADO POR	COORDINADORA DE COMPETENCIA	ROSA CASTILLO MEZARINA
	SUBGERENTE DE EVALUACIÓN Y POLÍTICAS DE COMPETENCIA	CLAUDIA BARRIGA CHOY
APROBADO POR	GERENTE DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN QUISO CORDOVA

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA	3
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
3.1 Diagnóstico del mercado mayorista	6
3.2 Diagnóstico del mercado minorista	11
3.2.1 Características de la Oferta	12
3.2.2 Características de la Demanda	40
3.2.3 Análisis financiero	52
3.2.4 Conclusiones y planteamiento del problema	60
4. OBJETIVOS Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN	63
4.1 Objetivo de la intervención	63
4.2 Base legal de la intervención	63
5. ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS	64
5.1 Descripción de opciones regulatorias	64
5.1.1 Alternativa N° 1: Mantener Régimen de Tarifas Supervisadas sin obligaciones asimétricas	66
5.1.2 Alternativa N° 2: Régimen de Tarifas Supervisadas con obligaciones asimétricas	68
1. Medidas a implementar a corto plazo	68
2. Medidas a implementar a mediano plazo	83
5.1.3 Alternativa N° 3: Escenario de Régimen de Tarifas Reguladas	105
5.2 Análisis del impacto de las alternativas regulatorias	106
6. PROPUESTA FINAL	110
7. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA	111
7.1 Antes de la aprobación del proyecto de norma	111
7.2 Después de la aprobación del proyecto de norma	111
Anexo I	112
Anexo II	114
Anexo III	115
Anexo IV	119
Anexo V	123

1. OBJETIVO

Revisar y determinar el régimen tarifario que resulte pertinente aplicar al servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica del Perú), así como las reglas para la aplicación de aumentos tarifarios y otras que resulten pertinentes de acuerdo con las características, la problemática y las necesidades de desarrollo de la industria, conforme a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-CD/OSIPTEL (en adelante, RCD 026-2020) (1).

2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se declara que el presente informe que sustenta la determinación del régimen tarifario aplicable al servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú, así como las reglas para la aplicación de aumentos tarifarios y otras medidas, cumple con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL).

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El servicio de Internet ha ido adquiriendo cada vez más importancia en los últimos años, y esta ha crecido de manera exponencial con las medidas de confinamiento dictadas por los gobiernos de diversos países, las cuales han propiciado que se desarrollen actividades como tele educación, tele trabajo y tele medicina, entre otras.

Se trata entonces de un servicio sin el cual no se puede acceder a servicios de educación y salud, derechos fundamentales de toda persona. Por ello, es importante que este servicio se encuentre accesible a la mayor cantidad de usuarios posible. Cabe señalar que, el Internet como un medio para acceder a derechos fundamentales ha sido reconocido por el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Asimismo, mediante declaraciones y tratados internacionales, se ha reconocido el acceso a internet como un derecho que debe ser garantizado por el Estado. Así, por ejemplo, en el 2015 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la “Agenda de 2030 para el

¹ Resolución publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 15/02/2020 y notificada a Telefónica del Perú el 14 del febrero del 2020. Mayor información véase <https://bit.ly/3dFs3zl>.

Desarrollo Sostenible”. Uno de sus objetivos era esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a internet en países adelantados para 2020. Países como Finlandia y Francia en Europa y como México y Costa Rica en Latinoamérica han declarado el acceso a internet como un derecho fundamental.

A nivel nacional, el servicio de acceso a Internet, como se denomina comercialmente al “Servicio de Conmutación de Datos por Paquetes”, se encuentra clasificado como un servicio de valor añadido según lo dispuesto en el artículo 12 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC ⁽²⁾ y el artículo 99 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC y sus modificatorias ⁽³⁾.

Cabe señalar que las tarifas establecidas para los servicios de telecomunicaciones provistos por Telefónica del Perú de acuerdo a lo establecido en el marco legal vigente (Contratos de Concesión y Reglamento General de Tarifas ⁽⁴⁾) se encuentran sujetas, a los siguientes regímenes tarifarios:

- **Régimen Tarifario Regulado**: Es aquel bajo el cual las empresas operadoras pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin que estas puedan exceder las Tarifas Tope que hayan sido fijadas a través de sus contratos de concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por el OSIPTEL.

² “Artículo 12.- Los operadores de servicios portadores en general, de servicios finales públicos, del servicio público de distribución de radiodifusión por cable y del servicio público de valor añadido de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), destinarán un porcentaje del monto total de su facturación anual, a un Fondo de Inversión de Telecomunicaciones que servirá exclusivamente para el financiamiento de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales o en lugares de preferente interés social. El referido Fondo podrá financiar también redes de transporte de telecomunicaciones. El porcentaje sobre la facturación a que se hace referencia, será específicamente señalado por el reglamento de esta Ley.”

³ “Artículo 99.- Clasificación

Son servicios de valor añadido los siguientes:

(...)

13. Servicio de conmutación de datos por paquetes. - Es el servicio que sin utilizar redes propias, fracciona de acuerdo a una secuencia o trama, las señales de datos en tamaño normalizado denominados paquetes, utilizando las normas X.25 y X.75 de la CCITT.

Este servicio puede incluir modalidades de nuevas tecnologías similares.

Queda excluido de este servicio el tráfico de voz en tiempo real.

(...)”

Mayor información véase <http://bit.ly/2HjCsC2>

⁴ Aprobado mediante Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

En particular, el servicio de Telefonía Fija provisto por Telefónica del Perú se encuentra sujeto a la regulación de Tarifas Tope (utilizando la metodología del Factor de Productividad), de acuerdo a lo establecido en su Contrato de Concesión. El siguiente cuadro resume algunos de los servicios regulados para esta empresa.

Cuadro N° 1: Cargos y/o tarifas reguladas de Telefónica del Perú en servicios fijos

Servicio	Cargos y/o tarifas reguladas
Telefonía Fija	Cargo de instalación
	Rentas mensuales
	Tarifa por llamadas en exceso locales
	Tarifa por llamadas nacional e internacionales
	Llamadas fijo -- móvil
Teléfonos Urbanos Públicos	Llamadas TUP -- móvil

Elaboración: OSIPTEL

- **Régimen Tarifario Supervisado**: Aquel bajo el cual las empresas operadoras pueden establecer y/o modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a tarifa tope alguna, y determinándolas únicamente sobre la base de las interacciones de los agentes en el mercado (oferta y demanda).

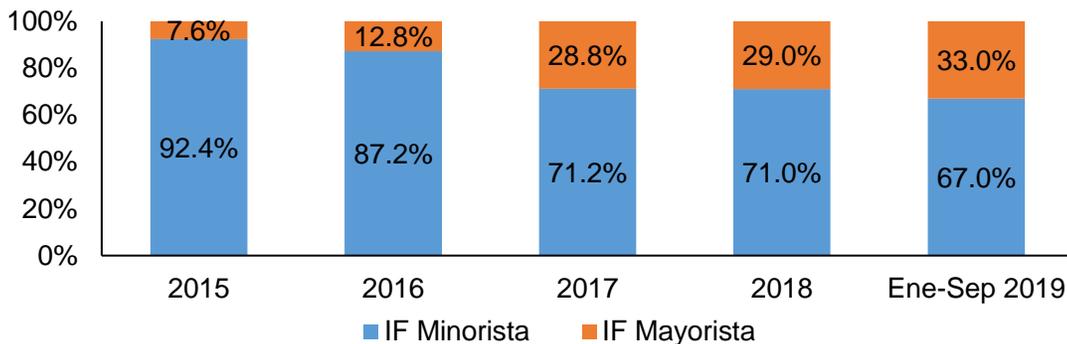
A marzo de 2020, **el servicio de acceso a Internet provisto mediante redes fijas, denominado Internet fijo, se encuentra bajo el “Régimen Tarifario Supervisado”**, motivo por el cual, las empresas son libres de establecer las tarifas para la provisión de este servicio en función de las condiciones de oferta y demanda. No obstante, las tarifas que se aplican en este mercado se encuentran constantemente bajo seguimiento y supervisión por parte del OSIPTEL.

Asimismo, en la medida que las tarifas forman parte de lo pactado en los Contratos de Abonado, acorde a lo establecido en el TUO de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones y el Reglamento General de Tarifas, se establece determinadas reglas de información para los abonados y el OSIPTEL.

El mercado del servicio de Internet fijo puede dividirse en un mercado de acceso mayorista y un mercado minorista, siendo el mercado de Internet fijo minorista el que representa los mayores ingresos por el servicio (ver Gráfico N° 1). Cabe señalar que, el grueso de ingresos del mercado mayorista de Internet fijo está conformado por las relaciones entre

América Móvil Perú S.A.C (en adelante, América Móvil) y sus vinculadas: Olo del Perú S.A.C. (en adelante, Olo del Perú) y TVS Wireless S.A.C. (en adelante, TVS Wireless). Así, para el período comprendido entre enero y septiembre de 2019, los acuerdos entre estas empresas concentraron el 97.7% de los ingresos mayoristas.

Gráfico N° 1: Evolución de los ingresos desagregado por mercado mayorista y minorista



Fuente: Empresas operadoras Elaboración: OSIPTEL

Nota:

La elaboración consideró la información de 14 empresas operadoras. Información en proceso de validación estadística.

3.1 Diagnóstico del mercado mayorista

El mercado de Internet fijo a nivel mayorista ha presentado una baja dinámica comercial, la misma que se refleja en las relaciones comerciales observadas, las cuales se han dado únicamente entre empresas pertenecientes a un mismo grupo económico: Telefónica Multimedia S.A.C. (en adelante, Telefónica Multimedia) y Telefónica del Perú ⁽⁵⁾ por un lado, y América Móvil con sus vinculadas TVS Wireless y Olo del Perú, por otro.

En 2012, el OSIPTEL impuso obligaciones asimétricas en el mercado mayorista de Internet fijo, a través de su procedimiento denominado “Determinación de Proveedores Importantes en el mercado N° 25: Acceso Mayorista para Internet y transmisión de datos”. En el primer procedimiento ⁽⁶⁾ se determinó que Telefónica del Perú, así como todas y cada una de las empresas operadoras de su conjunto económico, que proveen o puedan proveer el acceso mayorista para el servicio de Internet fijo en los mercados relevantes analizados contaban

⁵ Ambas empresas mantenían una relación comercial hasta el 2017. A partir del 2018, ambas empresas se fusionaron, generando que esta relación se extinga.

⁶ Primera resolución: Resolución de Consejo Directivo N° 132-2012-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 13/09/2012.

con la categoría de Proveedores Importantes. Conforme a la normativa vigente en la materia, dicha condición se ha revisado cada tres años; así, en las dos revisiones efectuadas a marzo de 2020 ⁽⁷⁾, se ha ratificado que Telefónica del Perú, y las empresas de su grupo económico, mantienen la condición de Proveedores Importantes ⁽⁸⁾.

Cabe señalar que, el Documento Marco para la determinación de Proveedores Importantes en los Mercados de Telecomunicaciones” ⁽⁹⁾ (en adelante, Documento Marco) recoge la definición uniformemente utilizada en normas internacionales y supranacionales para definir a este tipo de agentes:

“Un proveedor Importante es un proveedor que tenga la capacidad de afectar de manera Importante las condiciones de participación (desde el punto de vista de los precios y del suministro) en un mercado dado de servicios de telecomunicaciones básicas como resultado de: (a) el control de las instalaciones esenciales; o (b) la utilización de su posición en el mercado.” (subrayado propio).

Lo anterior implica que Telefónica del Perú, así como todas y cada una de las empresas operadoras de su conjunto económico, declaradas Proveedores Importantes durante tres revisiones consecutivas, cuentan con la capacidad de afectar de manera importante las condiciones de mercado (desde el punto de vista de los precios y del suministro). Ello como resultado del control de las instalaciones esenciales; o la utilización de su posición en el mercado.

Con relación a las obligaciones que son exigibles a las empresas que cuentan con esta categoría, el Documento Marco establece las siguientes obligaciones:

- Otorgar el acceso y uso compartido de su infraestructura de telecomunicaciones a cualquier empresa concesionaria de cualquier servicio público de telecomunicaciones que se lo solicite.
- Otorgar la reventa mayorista de su tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones a cualquier empresa proveedora que se lo solicite. Esta reventa

⁷ Segunda resolución: Resolución de Consejo Directivo N° 140-2015-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 19/12/2015 y Tercera resolución: Resolución de Consejo Directivo N° 154-2019-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 02/12/2019.

⁸ Telefónica del Perú fue declarada Proveedor Importante en el 2012 y luego de dos revisiones mantiene la condición de proveedor importante, por lo cual se encuentra obligada a presentar una “Oferta Básica de Compartición de infraestructura” y una “Oferta de Reventa del servicio de Internet fijo a nivel mayorista”.

⁹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2011-CD/OSIPTEL y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 3/08/2011.

Cuadro N° 3: Condiciones económicas “Capacidad de energía”

	Tarifa mensual por KW (S/. sin IGV)		
	Energía AC	Energía AC estabilizado	Energía DC
Zona A	188.83	352.77	535.79
Zona B	188.83	352.77	535.79
Zona C	112.58	302.32	333.88
Zona D	112.58	302.32	333.88
Zona E	202.71	368.78	427.47

	Pago único por KW (S/. sin IGV)		
	Energía AC	Energía AC estabilizado	Energía DC
Zona A	300	300	300
Zona B	300	300	300
Zona C	300	300	300
Zona D	300	300	300
Zona E	300	300	300

Fuente: OBC

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Precios en nuevos soles sin IGV. Sujeto a facilidades técnicas.

- 2. Puntos de apoyo en postes:** Servicio de arrendamiento de puntos de apoyo en postes pertenecientes a la infraestructura de planta externa de Telefónica del Perú, que consiste en la fijación de cables y accesorios para que los solicitantes puedan brindar servicios de telecomunicaciones en zonas donde no cuentan con infraestructura propia. Las condiciones económicas para acceder a esta infraestructura son las siguientes:

Cuadro N° 4: Condiciones económicas ((S/. sin IGV) “Puntos de apoyo en postes”

	Tarifa mensual	Pago único
Lima - Postes Concreto	3.75	8.45
Lima - Postes Fibra de vidrio	6.88	8.45
Provincias - Postes Concreto	3.75	13.31
Provincias - Postes Fibra de vidrio	6.88	13.31

Fuente: OBC

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Precios en nuevos soles sin IGV. Sujeto a facilidades técnicas.

- 3. Ductos, conductos, poliductos y cámaras:** Servicio de arrendamiento de la infraestructura de canalización subterránea de Telefónica del Perú, para el tendido de cables de los solicitantes que permita extender su cobertura y/o interconectar sus redes y brindar servicios de telecomunicaciones en zonas donde no cuenta con infraestructura propia. Las condiciones económicas para acceder a esta infraestructura son las siguientes:

Cuadro N° 5: Condiciones económicas “Ductos, conductos, poliductos y cámaras”

	Tarifa mensual (S/. sin IGV)	Pago único (S/. sin IGV)
Lima: 100 metros de Ductos de 2 pulgadas con cámaras - en concreto	44.49	613.72
Lima: 100 metros de Ductos de 2 pulgadas con cámaras - en concreto y asfalto	46.81	645.76
Provincias: 100 metros de Ductos de 2 pulgadas con cámaras - en concreto	41.70	575.27
Provincias: 100 metros de Ductos de 2 pulgadas con cámaras - en concreto y asfalto	44.02	607.32

Fuente: OBC

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Condiciones sujetas a una contratación mínima de cien (100) metros de ductos de dos (2) pulgadas entre cámaras. La solicitud de El Operador deberá prestarse entre cámaras de Telefónica. Precios en nuevos soles sin IGV. Sujeto a facilidades técnicas.

La OBC señalada generó un incremento en el número de contratos de compartición de infraestructura solicitados con Telefónica del Perú (empresa declarada como Proveedor Importante), los cuales se enfocaron principalmente en la compartición de puntos de apoyo en postes (72.9%).

Cuadro N° 6: Evolución de los mandatos y/o contratos de compartición de infraestructura suscritos con el Proveedor Importante

Año	Mandatos y/o contratos de compartición
2015	3
2016	13
2017	14
2018	10
2019	8
Total	48

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Con relación a la obligación de reventa mayorista de su tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones a cualquier empresa proveedora que se lo solicite, Telefónica del Perú registró en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (en adelante, SIRT) ⁽¹⁶⁾ una actualización a su Oferta de Reventa ⁽¹⁷⁾, cuyos detalles se aprecian a continuación:

¹⁶ Oferta registrada mediante código SIRT TEINT2020000041. Esta oferta se encuentra vigente desde el 31 de enero de 2020.

¹⁷ Oferta de Reventa actualizada en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 154-2019-CD/OSIPTEL, la cual reemplazó a la Oferta De Reventa remitida en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 140-2015-CD/OSIPTEL, la cual, a su vez, reemplazó a la Oferta de Reventa establecida en cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N° 132-2012-CD/OSIPTEL.

Cuadro N° 7: Oferta de reventa mayorista vigente a mayo de 2020

Servicio ofrecido	Velocidad de descarga (red a usuario)	Velocidad de subida (usuario a red)	Tarifa mensual del servicio (S/ con IGV)
Movistar Internet mayorista 15 Mbps	15 Mbps	1.5 Mbps	S/ 55.6
Movistar Internet mayorista 20 Mbps	20 Mbps	2.0 Mbps	S/ 59.3
Movistar Internet mayorista 30 Mbps	30 Mbps	3.0 Mbps	S/ 70.0

Fuente: Telefónica del Perú

Elaboración: OSIPTEL

Esta oferta se encuentra disponible a través de la tecnología HFC, en los departamentos de Cusco, Junín, Ica, Piura, Trujillo, Chiclayo, Arequipa, Ancash, Tacna y Lima, y sujeto a facilidades técnicas y cobertura.

Cabe señalar que las ofertas de reventa del servicio de Internet fijo a nivel mayorista aprobadas en cada proceso de determinación de Proveedores Importantes no han tenido un grupo de agentes de mercado interesados en adquirirlas, lo cual se refleja en el hecho de que no se cuenta con información referida a empresas que hayan solicitado la contratación de dicha oferta a marzo de 2020.

Lo anterior implica que las empresas operadoras competidoras de Telefónica del Perú han presentado un mayor interés por acceder a la compartición de infraestructura que por acceder a la oferta de reventa del servicio de Internet fijo.

3.2 Diagnóstico del mercado minorista

Los diferentes indicadores de desempeño del mercado de Internet fijo minorista permiten realizar un diagnóstico sobre cómo ha evolucionado este servicio bajo un Régimen Tarifario Supervisado. Al respecto, cabe precisar que la información de conexiones de Internet Fijo de Telefónica del Perú del primer trimestre de 2018 al cuarto trimestre de 2019 se encuentra en proceso de revisión por presentar inconsistencias y las mayores inconsistencias observadas están en la información del cuarto trimestre de 2019 ⁽¹⁸⁾. Por ello, este diagnóstico se elaboró con información a septiembre de 2019.

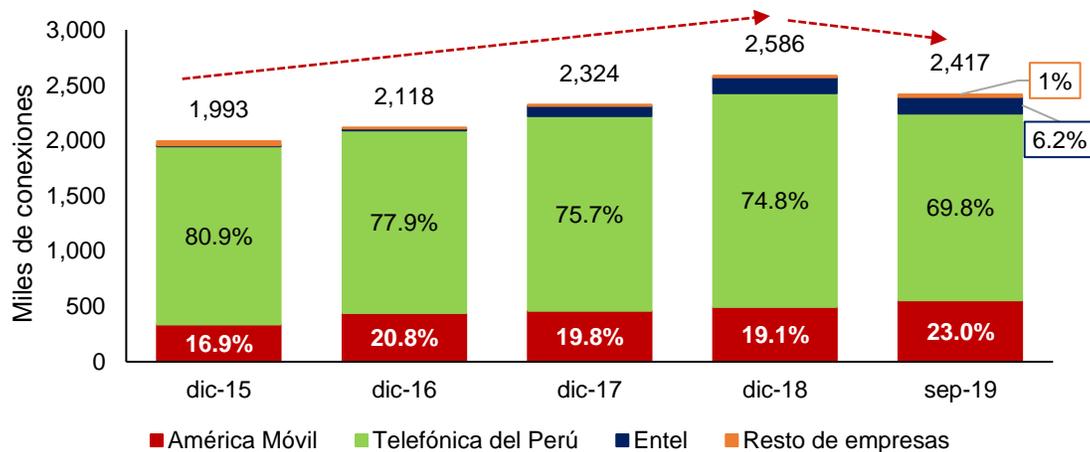
¹⁸ El OSIPTEL mediante carta C.000203-GG/2020, notificada el 28 del febrero de 2020, solicitó a Telefónica del Perú la corrección de datos para el cuarto trimestre de 2019 referidos a las conexiones en servicio de Internet fijo.

3.2.1 Características de la Oferta

a. Conexiones en servicio

A nivel nacional, las **conexiones en servicio** crecieron a una tasa promedio anual de 6.6% con un crecimiento sostenido en el período diciembre 2015 a septiembre 2019 pero con una reducción (-6.5%) durante el último año como consecuencia de un ajuste en el proceso de contabilización de las conexiones en servicio de Telefónica del Perú. La empresa ha manifestado que la reducción de las conexiones en servicio se debe a un alto número de suspensiones realizadas en dicho período.

Gráfico N° 2: Evolución de las conexiones en servicio por empresa



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

El gráfico anterior refleja una estructura del mercado concentrada principalmente en dos empresas operadoras, Telefónica del Perú y América Móvil, las cuales representaron de forma conjunta el 92.8% de las conexiones en servicio a septiembre de 2019, cuota conjunta que se redujo en 4.7 puntos porcentuales (en adelante, pp) respecto de la observada en diciembre 2015. En particular, la cuota de mercado de la empresa líder (Telefónica del Perú) representó, aproximadamente, 3.03 veces la cuota de América Móvil y 11.3 veces la cuota Entel Perú S.A. (en adelante, Entel); ello refleja la distancia entre Telefónica del Perú y las otras empresas operadoras, con mayor número de conexiones, para el 2019.

Cabe señalar que, si bien la cuota de mercado de Telefónica del Perú se ha reducido en 11pp en los últimos cuatro años, esta cuota aún se encuentra muy por encima del 50%. Al

respecto, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) ha señalado que altas cuotas de mercado (por ejemplo, mayores a 50%) sostenidas a lo largo del tiempo (por ejemplo, durante tres años) podrían indicar la existencia de una posición de dominio ⁽¹⁹⁾:

Asimismo, la Comisión Europea en su documento “*Guidelines on market analysis and the assessment of significant market power under the EU regulatory framework for electronic communications networks and services*” ha señalado que las cuotas de mercado superiores al 50% son en sí mismas, salvo circunstancias excepcionales, evidencia de la existencia de posición de dominio ⁽²⁰⁾. Sin embargo, incluso una empresa con una alta cuota de mercado puede no ser capaz de actuar de forma independiente de sus competidores.

En tal sentido, una cuota de mercado con las características señaladas anteriormente es un requisito necesario pero no suficiente para acreditar posición de dominio en los mercados que se estén analizando.

Por otro lado, a nivel internacional, la diferencia entre la cuota de mercado de la empresa líder y las empresas más cercanos no es tan lejana como la observada en Perú (ver Cuadro N° 8), lo cual refleja estructuras de mercado más competitivas que la observada en el mercado peruano. Así, por ejemplo, se observó lo siguiente en algunos países respecto de la cuota más alta que obtuvo una empresa en términos de conexiones en servicio:

- En Brasil fue de 31.8% entre 2016 y 2019.
- En Chile fue de 46.4% entre 2007 y 2019.
- En Colombia fue de 37.9% entre 2017 y 2019.
- En México fue de 74% entre 2013 y 2019. Cabe señalar que, en este país se realizó una reforma del sector de las telecomunicaciones a fin de promover estructuras de mercado más desconcentradas por lo que, la cuota de mercado de la empresa líder se redujo a 50.6% a septiembre de 2019.

¹⁹ Resolución 051-2012/CLC-INDECOPI. Mayor información véase <https://bit.ly/2xTW52X>

²⁰ Mayor información véase <http://bit.ly/33wLF3e>

Cuadro N° 8: Comparativo de la participación de la empresa líder respecto de sus competidoras más cercanas

País	Cuota de la líder respecto del segundo competidor	Cuota de la líder respecto del tercer competidor
Perú	3.03	11.3
Brasil	1.3	1.7
Chile	1.3	2.8
Colombia	1.8	2.7
Ecuador	2.5	3.8
México	2.1	3.2

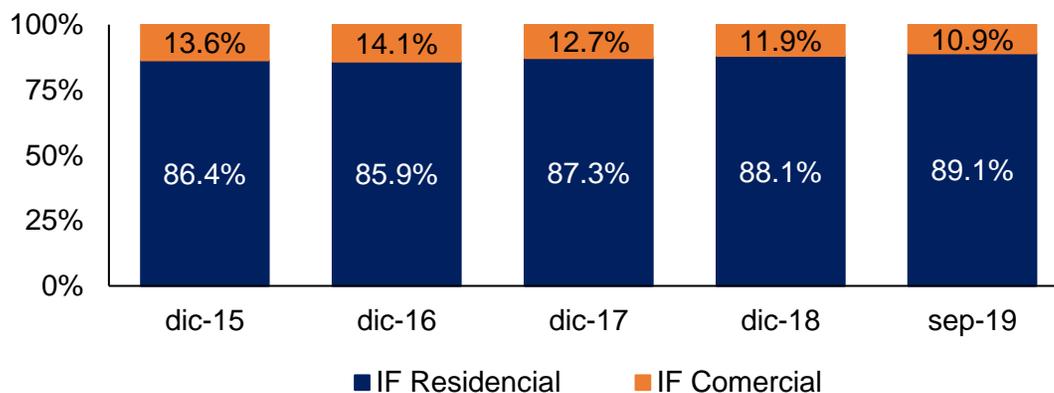
Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Las cuotas de mercado para cada país representan niveles al 2019.

En relación al segmento comercial, las conexiones en servicio se concentran principalmente en el segmento residencial (o segmento masivo), el cual representó, en promedio, el 87.3% de las conexiones en servicio para el período diciembre 2015 a septiembre 2019. Cabe señalar que la participación de las conexiones en este segmento se ha incrementado en 2.7 pp en el período de análisis, lo que muestra la relevancia de este segmento a nivel de contratación del servicio.

Gráfico N° 3: Participación de las conexiones de Internet fijo por tipo segmento comercial



Fuente: Empresas operadoras

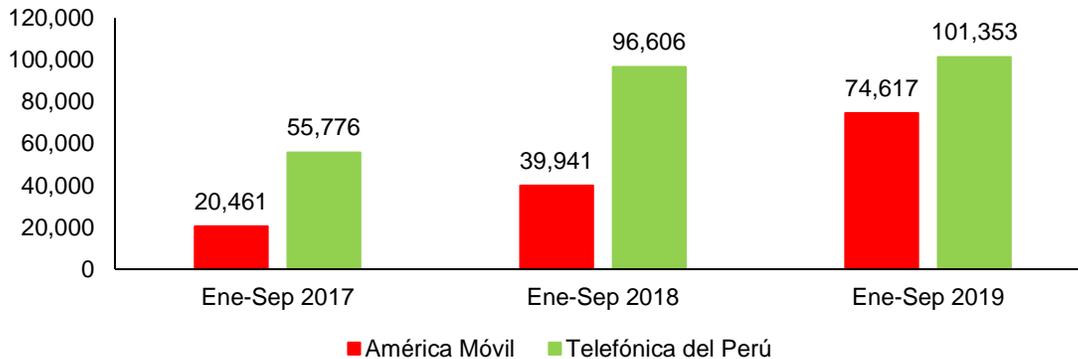
Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, el **saldo neto de altas y bajas** ⁽²¹⁾ para las dos principales empresas fue positivo, siendo Telefónica del Perú la empresa que presentó un mayor crecimiento de abonados en el período enero 2017 a septiembre 2019 en términos absolutos (ver Gráfico N° 4). No obstante, la diferencia en el saldo neto entre Telefónica del Perú y América Móvil

²¹ El saldo neto de altas y bajas se cuantifica a través de la diferencia entre las altas y las bajas en el servicio.

se redujo a septiembre 2019, respecto de lo observado en años anteriores; ello refleja un incremento en la capacidad competitiva del principal rival de Telefónica del Perú.

Gráfico N° 4: Evolución del saldo de neto en conexiones de Internet fijo (alta-bajas) para las principales empresas



Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

Cabe señalar que, América Móvil presentó la mayor tasa de crecimiento respecto del saldo neto de altas y bajas en los dos últimos años, como se puede apreciar en el Cuadro N° 9, lo cual refleja un crecimiento más rápido del segundo competidor respecto del líder de mercado en los dos últimos años.

Cuadro N° 9: Tasa de crecimiento anual del saldo neto de altas y bajas en conexiones de Internet fijo

Tasa de crecimiento	América Móvil	Telefónica del Perú
(Ene-Sep 19)/(Ene-Sep 18)	95.2%	73.2%
(Ene-Sep 18)/(Ene-Sep 17)	86.8%	4.9%

Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

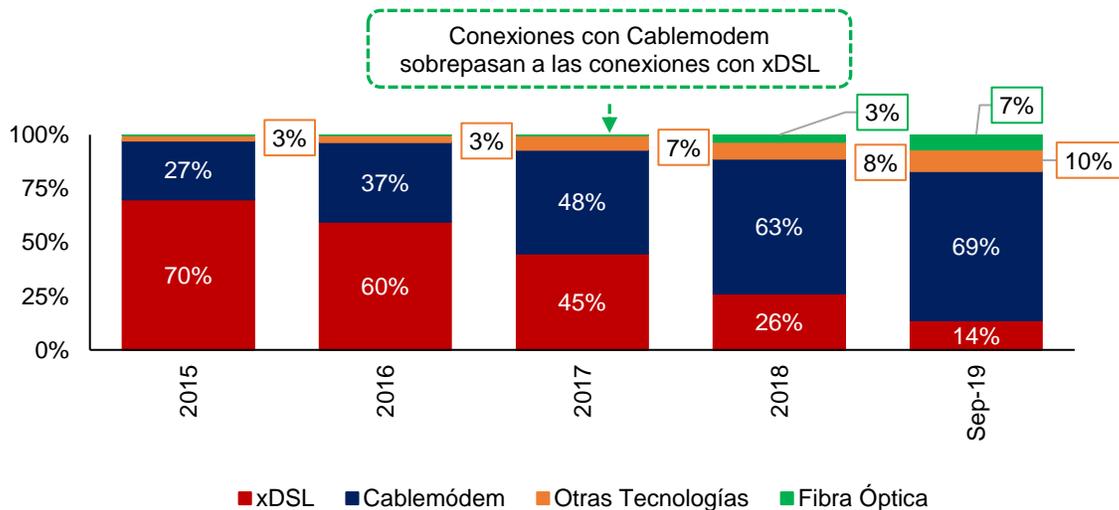
En conclusión, los indicadores anteriores reflejan que, si bien Telefónica del Perú ha perdido cuota de mercado y permitido el crecimiento de su más cercano competidor, América Móvil, que incrementó sus conexiones netas, se observa que el mercado aún se encuentra altamente concentrado. Asimismo, no se ha observado el crecimiento de ninguna nueva empresa en el período de análisis, lo cual indicaría que las empresas que han ingresado lo han hecho a través de nichos de mercado o con un nivel de conexiones muy limitado; por ello, han tenido una reducida capacidad para disciplinar a la empresa líder.

b. Tecnología utilizada

Con relación a la tecnología más utilizada, las conexiones en servicio se brindan principalmente a través de la tecnología de Cablemódem desde el año 2017, la cual alcanzó el 70% de las conexiones en servicio a septiembre 2019. Cabe señalar que, las conexiones mediante Fibra Óptica se incrementaron hasta alcanzar el 7% del total de conexiones a la misma fecha. Con relación a las conexiones xDSL, Telefónica del Perú es la única empresa que cuenta con este tipo de conexiones; sin embargo, en los últimos años, las nuevas conexiones de esta empresa se vienen dando únicamente a través de la tecnología Cablemódem y/o Fibra Óptica, y se espera que a largo plazo su planta migre a alguna de estas dos tecnologías.

El proceso de cambio tecnológico que las empresas operadoras vienen realizando ha permitido un incremento sostenido de la velocidad de descarga (en Mbps) como se verá más adelante.

Gráfico N° 5: Evolución de las conexiones en servicio por tecnología



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

El despliegue de un mayor número de conexiones mediante la tecnología Cablemódem y/o Fibra Óptica conjuntamente con la mejora tecnológica han permitido incrementar la velocidad de navegación de las conexiones en servicio, expresada en megabits por segundo (en adelante, Mbps), de forma sostenida. Así, al comparar la escalera de

velocidades ofrecidas a marzo de 2020, con la de diciembre 2016, se observa que la mínima velocidad ofertada se incrementó de 4 Mbps a 15 Mbps, mientras que la máxima pasó de 120 Mbps a 200 Mbps.

Cuadro N° 10: Escalera de velocidades para el servicio de Internet fijo alámbrico

Escalera de velocidades (en Mbps) (diciembre de 2016)			Escalera de velocidades (en Mbps) (marzo de 2020)		
Velocidad de descarga	América Móvil ⁽¹⁾	Telefónica del Perú ⁽²⁾	Velocidad de descarga	América Móvil	Telefónica del Perú
Plan de 4 Mbps	nd	S/69.0	Plan de 15 Mbps	S/55.0	S/65.9
Plan de 8 Mbps	S/88.0	S/79.0	Plan de 30 Mbps	S/70.0	S/79.9
Plan de 10 Mbps	nd	S/89.0	Plan de 60 Mbps	S/90.0	S/95.5
Plan de 15 Mbps	nd	S/104.0	Plan de 100 Mbps	nd	S/135.9
Plan de 16 Mbps	S/99.0	No ofrece	Plan de 120 Mbps	S/140.0	nd
Plan de 20 Mbps	nd	S/115.0	Plan de 150 Mbps	nd	S/185.9
Plan de 30 Mbps	S/129.0	S/119.0	Plan de 200 Mbps	S/199.0	S/235.9
Plan de 60 Mbps	S/199.0	nd			
Plan de 120 Mbps	S/319.0	nd			

(1) Tarifas registradas mediante código SIRT TEINT2016000542

(2) Tarifas registradas mediante código SIRT TEINT2016000582

Fuente: SIRT y página web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, la tecnología más utilizada para brindar el servicio desde 2018 ha sido la de Cablemódem, pero con un crecimiento de la provisión del servicio mediante Fibra Óptica a septiembre de 2019.

c. Indicadores de velocidad de descarga (en Mbps)

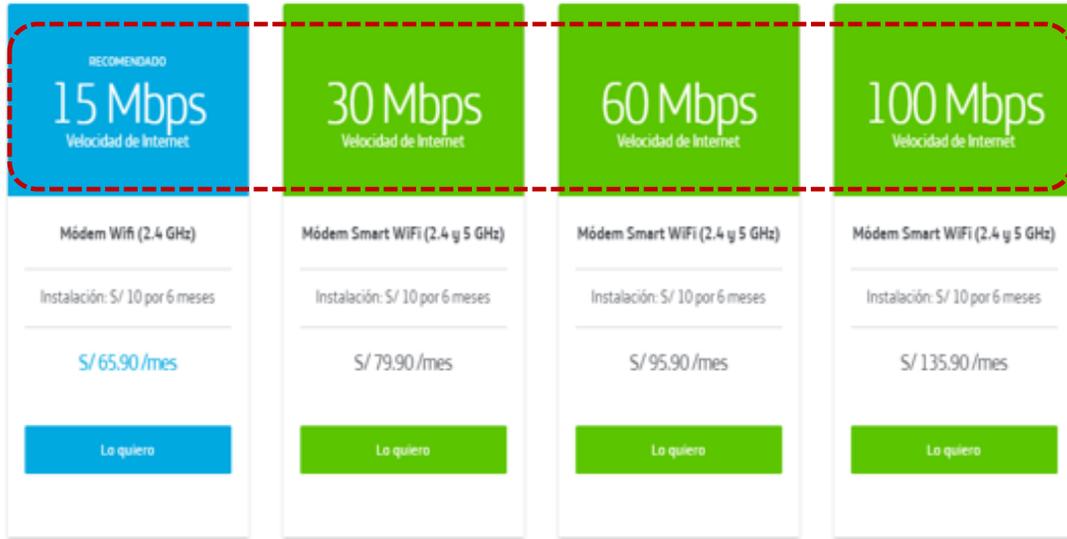
El servicio de Internet fijo presenta un conjunto de atributos que son valorados por los usuarios en diferente medida, como puede ser la velocidad de descarga, la velocidad de subida, la velocidad mínima garantizada, la capacidad de descarga, entre otros. El nivel de estos atributos determina la tarifa mensual que finalmente paga el consumidor.

$$\text{Tarifa mensual} = f(\text{velocidad de descarga}, \text{velocidad de subida}, \text{tasa garantizada}, \text{otros})$$

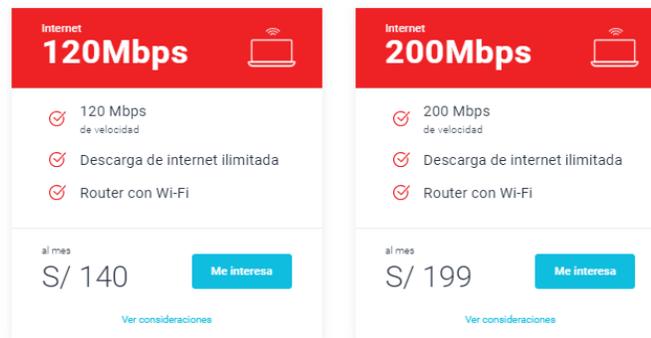
Al respecto, el atributo más relevante o valorado por los usuarios es la velocidad de descarga ofrecida por las empresas, el mismo que se expresa en Mbps. Ello se refleja en la oferta comercial de las empresas operadoras, las cuales comercializan el servicio destacando principalmente dicho atributo y dejando de lado los otros atributos.

Gráfico N° 6: Oferta Comercial de las principales empresas proveedoras del servicio de Internet fijo a marzo de 2020

Telefónica del Perú

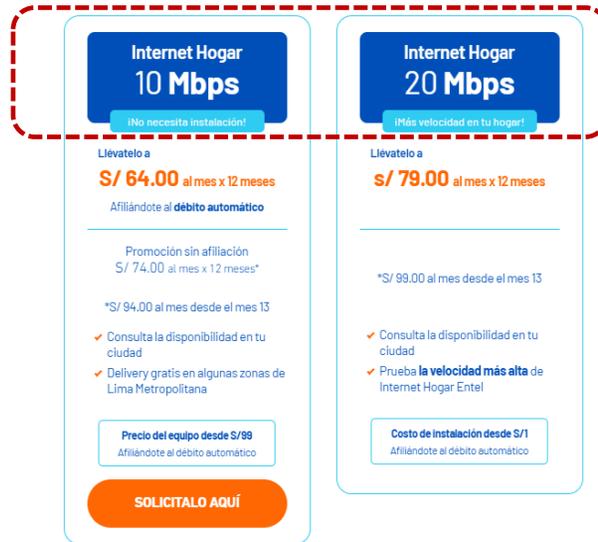


América Móvil



Entel

Solicita online tu **Internet Hogar** y tenlo ya,
sin esperas ni molestias



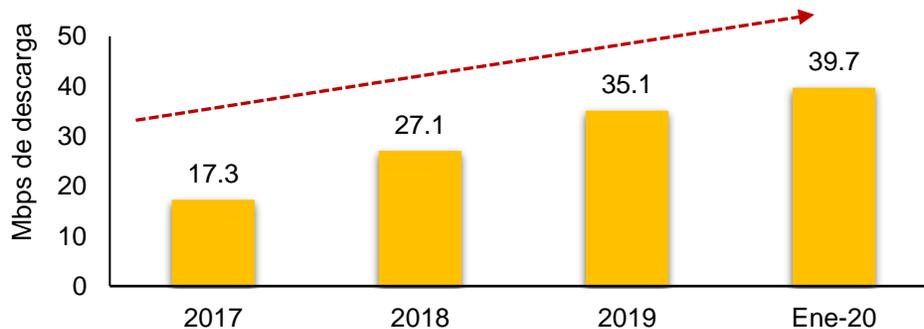
Plan	Velocidad	Precio mensual	Características
Internet Hogar 10 Mbps	10 Mbps	S/ 64.00 al mes x 12 meses	<ul style="list-style-type: none"> ¡No necesita instalación! Llévatelo a S/ 74.00 al mes x 12 meses* Promoción sin afiliación *S/ 94.00 al mes desde el mes 13 ✓ Consulta la disponibilidad en tu ciudad ✓ Delivery gratis en algunas zonas de Lima Metropolitana Precio del equipo desde S/99
Internet Hogar 20 Mbps	20 Mbps	S/ 79.00 al mes x 12 meses	<ul style="list-style-type: none"> ¡Más velocidad en tu hogar! Llévatelo a S/ 99.00 al mes desde el mes 13 *S/ 99.00 al mes desde el mes 13 ✓ Consulta la disponibilidad en tu ciudad ✓ Prueba la velocidad más alta de Internet Hogar Entel Costo de instalación desde S/1

Atributo resaltado
“Velocidad de descarga (en Mbps)”

Fuente: Página web de la empresa (recogido el 24/03/2020) Elaboración: OSIPTEL

Al observar la evolución de las velocidades efectivas de navegación experimentadas se constató que este indicador se ha ido incrementando de forma permanente, lo que se condice con la evolución de la escalera de velocidades teóricas ofrecidas y señaladas en el Cuadro N° 10.

Gráfico N° 7: Evolución de la velocidad de descarga (en Mbps)



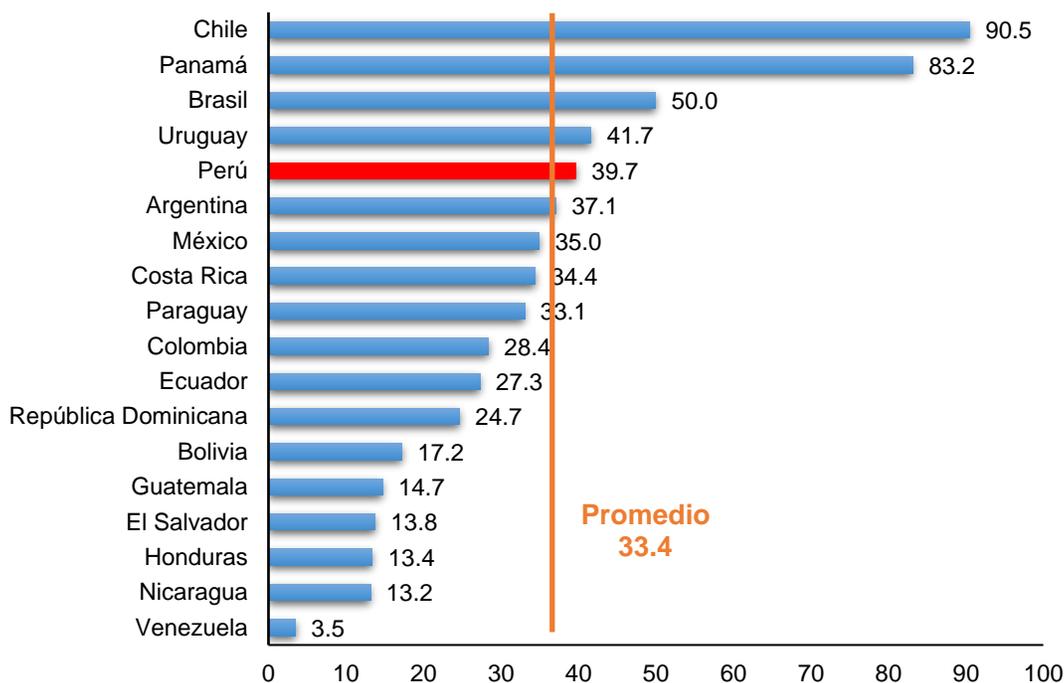
Fuente: Speedtest (ookla- <https://bit.ly/2U7eAcp>)

Elaboración: OSIPTEL

A nivel internacional, el Perú contó con una velocidad de descarga efectiva promedio de 39.7 Mbps, superando en 18.9% la velocidad promedio para la muestra de países de la

región Latinoamérica, según el “Índice Global Speedtest” elaborado por la consultora Ookla ⁽²²⁾ a enero de 2020. Asimismo, esta velocidad se ubicó por encima de la velocidad observada en países como Argentina, México y Colombia.

Gráfico N° 8: Comparación internacional de la velocidad de descarga por país (en Mbps) a enero 2020



Fuente: Speedtest (ookla)

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, la velocidad de descarga (en Mbps) en Perú se encontró por encima de la media de Latinoamérica, superando así a la observada en países cercanos; a su vez, muestra un crecimiento sostenido para el período 2017 a enero de 2020.

d. Ingresos por el servicio

En cuanto a los **ingresos en el mercado minorista de Internet fijo**, estos crecieron a una tasa anual promedio de 2.4% durante el período enero a diciembre de 2015 a 2018, mientras que para el período de enero a septiembre de 2019 se observó un crecimiento de 8.7%, respecto del mismo período del año anterior.

²² Mayor información véase <https://bit.ly/2U7eAcp>

De forma similar a la estructura por líneas, el Gráfico N° 9 refleja una estructura del mercado concentrada en dos operadores (Telefónica del Perú y América Móvil), los cuales contaban de forma conjunta con una participación de 90.6% de los ingresos minoristas para el período comprendido entre enero y septiembre de 2019, cuota conjunta que se redujo en 5.2pp respecto de la observada en 2016.

Gráfico N° 9: Evolución de la participación de los ingresos minoristas (Nuevos Soles) en el servicio de Internet fijo por empresa

CONFIDENCIAL

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

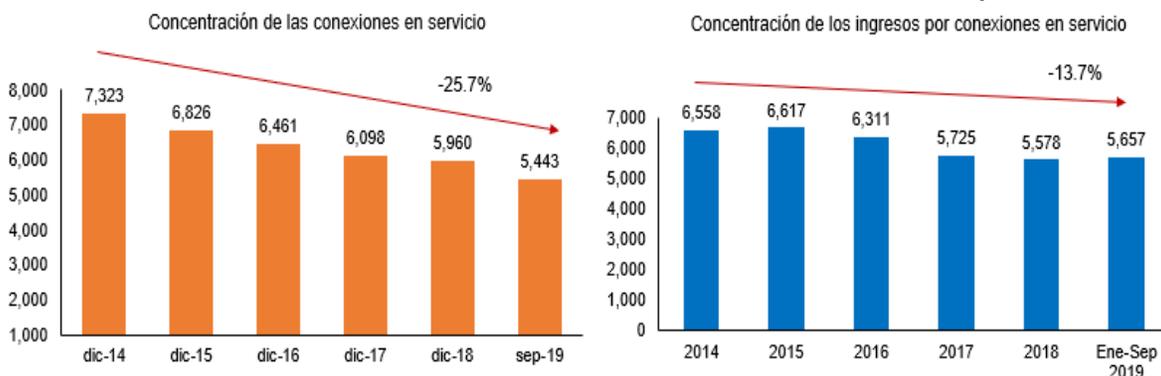
Asimismo, se puede observar que la cuota de mercado de la empresa líder (Telefónica del Perú), en el periodo enero a septiembre de 2019, representó aproximadamente, 4.1 veces la cuota de América Móvil y 15.9 veces la cuota del Entel. Ello refleja la distancia entre Telefónica del Perú y sus competidores con mayores ingresos para el 2019.

En conclusión, Telefónica del Perú ha perdido cuota de mercado en términos de ingresos entre 2016 y 2018 pero recuperó una parte de su cuota de mercado para el período 2019, mientras que América Móvil redujo su participación de forma sostenida en este mismo periodo. Del mismo modo, se observa que la participación de Entel en términos de ingresos es aún menor que su participación en términos de suscripciones. Del mismo modo, se observa que Telefónica del Perú aún contaba con una cuota de mercado muy superior a la de las otras empresas operadoras.

e. Nivel de concentración de mercado

El nivel de concentración del mercado se midió través del índice de concentración Herfindahl-Hirschman ⁽²³⁾ (en adelante, HHI), el cual es uno de los indicadores más usados por las agencias de competencia a nivel internacional, reflejando una alta concentración según los parámetros establecidos por el departamento de justicia de los Estados Unidos ⁽²⁴⁾ (ver Gráfico N° 10) para las variables de desempeño asociadas a las conexiones en servicio e ingresos por conexiones en servicio.

Gráfico N° 10: Evolución de la concentración del mercado de Internet fijo en Perú



Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

El nivel de concentración en términos de conexiones en servicio se redujo en mayor medida que el nivel de concentración en términos de ingresos. Lo anterior se debe a que muchas empresas atienden principalmente al segmento comercial, motivo por el cual estas contaban con poca participación en las conexiones en servicio (cuotas menores a 1%) pero con una mayor participación en términos de ingresos (cuotas mayores a 1%) al 2014, lo cual generó una mayor concentración en las conexiones que en los ingresos. Esto refleja una mayor dinámica de mercado en el segmento comercial respecto del segmento residencial.

²³ (Motta, 2004) define el HHI de la siguiente forma (traducción propia):

El HHI es un índice que permite establecer que existe una relación directa entre el grado de concentración industrial y el grado promedio de poder de mercado. El Índice HHI se calcula través de la siguiente expresión: $HHI = \sum_{i=1}^n \alpha_i^2$

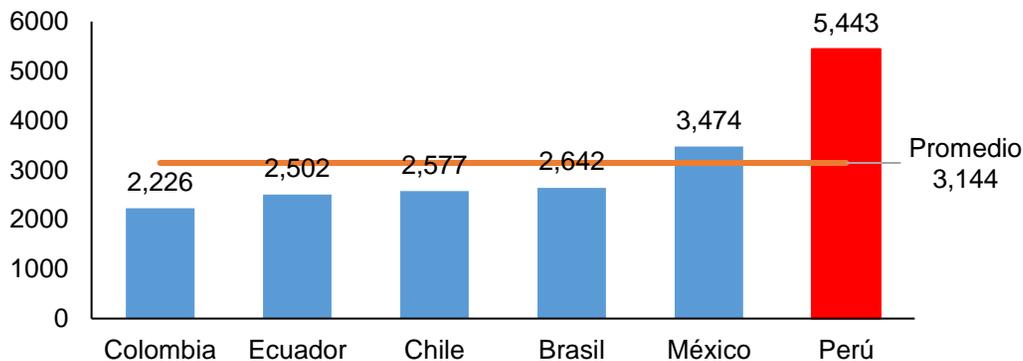
²⁴ El departamento de justicia de los Estados Unidos determinó los umbrales para medir el nivel de concentración de una industria según los siguientes rangos:

- Mercado no concentrado : HHI < 1500.
- Moderada concentración : 1500 < HHI < 2500.
- Alta concentración : 2500 < HHI.

A pesar de la reducción de los niveles de concentración, el mercado de Internet fijo aún se encuentra altamente concentrado, pues presenta niveles superiores a otros mercados como el de TV paga y significativamente superiores al mercado de telefonía móvil.

A nivel internacional, el Perú presentó el mayor nivel de concentración en conexiones para una muestra de 6 países de la región Latinoamericana, al superar por 73.1% el nivel de concentración promedio de la muestra ⁽²⁵⁾. Lo anterior refleja un limitado nivel de competencia en el mercado peruano, al ser una única empresa la que concentra el mayor número de conexiones en servicio.

Gráfico N° 11: Evolución de la concentración del mercado de Internet fijo a nivel internacional para las conexiones en servicio al 2019



Fuente: Páginas web de las empresas

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, la concentración de mercado a nivel nacional se ha reducido de forma sostenida; sin embargo, esta aún es muy elevada, en comparación con otros países de la región.

f. Indicadores de cobertura

Con relación a las viviendas particulares con cobertura del servicio de Internet fijo, se analizó la cobertura de las dos principales empresas de mercado, las cuales suman de forma conjunta el 92.8% de las conexiones en servicio a septiembre de 2019.

²⁵ Se consideró una muestra de países con características de mercado similares al Perú excluyéndose por ese motivo a países de Centroamérica o países como Uruguay, que cuenta con un monopolio estatal para la provisión del servicio de Internet fijo.

Al respecto, Telefónica del Perú lideró la cobertura en todas las regiones excepto Moquegua, en la cual, América Móvil presentó una cobertura de 89% mientras que Telefónica del Perú tuvo 73%. Asimismo, el Coeficiente de Variación de Spearman ⁽²⁶⁾ de la cobertura es mayor en América Móvil, lo cual podría indicar un crecimiento más focalizado en determinadas zonas, dejando de lado la expansión de la cobertura de otras regiones.

Cuadro N° 11: Estimación del porcentaje de viviendas particulares con cobertura del servicio de Internet fijo alámbrico desagregado por región para las dos principales empresas a septiembre de 2019

Región	Telefónica del Perú	América Móvil
Amazonas	59.4%	0.0%
Ancash	85.3%	63.1%
Apurímac	72.1%	0.0%
Arequipa	68.8%	57.2%
Ayacucho	65.2%	51.9%
Cajamarca	83.2%	36.5%
Callao	100.0%	95.8%
Cusco	73.5%	60.8%
Huancavelica	68.4%	0.5%
Huánuco	62.5%	47.2%
Ica	81.8%	52.4%
Junín	79.0%	45.9%
La Libertad	82.2%	61.6%
Lambayeque	84.1%	63.1%
Lima	97.0%	92.6%
Loreto	75.5%	0.0%
Madre de Dios	63.4%	63.4%
Moquegua	73.0%	89.0%
Pasco	49.8%	13.8%
Piura	63.2%	55.4%
Puno	67.4%	48.2%
San Martín	62.8%	12.7%
Tacna	93.9%	89.8%
Tumbes	76.4%	47.1%
Ucayali	83.9%	78.2%

Fuente: Empresas operadoras y CENSO 2017

Elaboración: OSIPTEL

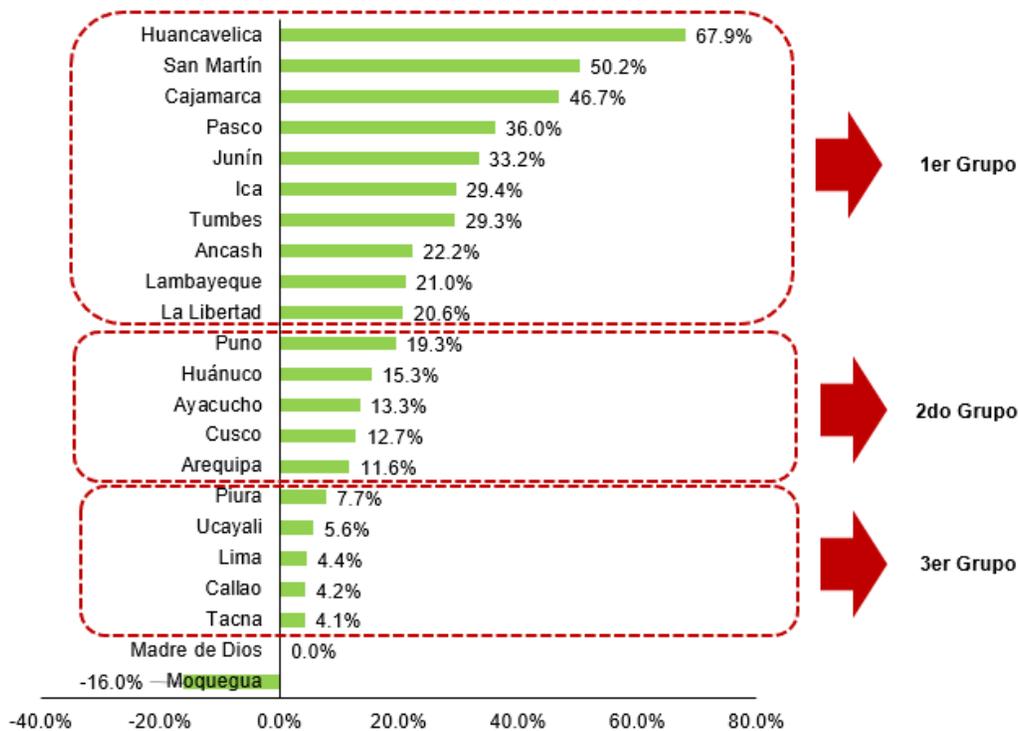
La diferencia de cobertura entre ambas empresas es variada. Así, existen regiones donde la diferencia es pequeña (Lima, Callao y Tacna), mientras que en otras regiones se

²⁶ El Coeficiente de Variación de Spearman permite hacer comparación entre dispersiones de distribuciones distintas, siempre que sean positivas. Este indicador se calcula a través de la siguiente expresión:

$$CV_i = \frac{\text{Media}_i}{\text{Desviación Estándar}_i} \quad \text{Donde } i = \text{Telefónica del Perú y América Móvil}$$

observan mayores diferencias (San Martín y Cajamarca). Esto refleja que existen usuarios en algunas regiones que se encuentran más expuestos a modificaciones en los atributos (tarifa mensual, velocidad de descarga en Mbps, velocidad de subida en Mbps, capacidad de navegación entre otros) del servicio provisto por parte de Telefónica del Perú.

Gráfico N° 12: Estimación de la diferencia en la cobertura de Internet fijo alámbrico (en puntos porcentuales) por viviendas particulares (Telefónica del Perú y América Móvil)



Fuente: Censo Nacional 2017 y empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

El Cuadro N° 12 muestra la distribución de la cobertura del servicio de Internet fijo para las dos principales empresas operadoras considerando la superposición de sus redes. Al respecto, las regiones de Amazonas, Apurímac⁽²⁷⁾ y Loreto no cuentan con cobertura del servicio de América Móvil. En el mismo cuadro, se puede observar que existen zonas geográficas en las cuales América Móvil cuenta con amplia cobertura, mayor al 89%, como Lima, Callao y Moquegua. Sin embargo, también existen departamentos donde si bien la

²⁷ En Apurímac se encuentra operativa la empresa Yachay Telecomunicaciones, la cual se dedica principalmente a la comercialización del servicio de Internet fijo para el segmento comercial según lo reportado por la empresa.

empresa está presente, tiene cobertura limitada, siendo los departamentos con menor presencia Huancavelica (0.5%), San Martín 12.7%), Pasco (13.8%) y Cajamarca (36.5%).

Cabe señalar que, si bien existen empresas regionales que ofrecen el servicio de Internet fijo, estas presentan una cobertura muy limitada y no necesariamente ofrecen todos los servicios con los que cuenta Telefónica del Perú. Ello genera que, en la práctica los usuarios no posean alternativas reales de sustitución ante modificaciones de los atributos por parte de Telefónica del Perú.

Cuadro N° 12: Estimación del porcentaje de viviendas particulares con cobertura del servicio de Internet fijo alámbrico desagregado por disponibilidad del servicio para las dos principales empresas a septiembre de 2019

Departamento	Viviendas con cobertura <u>sólo de</u> Telefónica del Perú	Viviendas con cobertura <u>sólo de</u> América Móvil	Viviendas con cobertura de Telefónica del Perú y América Móvil
Amazonas	59.4%	0.0%	0.0%
Apurímac	72.1%	0.0%	0.0%
Loreto	75.5%	0.0%	0.0%
Áncash	22.2%	0.0%	63.1%
Arequipa	14.4%	0.1%	57.1%
Ayacucho	19.2%	5.9%	46.0%
Cajamarca	46.7%	0.0%	36.5%
Callao	4.2%	0.0%	95.8%
Cusco	13.6%	0.9%	59.9%
Huancavelica	68.4%	0.5%	0.0%
Huánuco	15.3%	0.0%	47.2%
Ica	29.6%	0.2%	52.2%
Junín	33.2%	0.0%	45.9%
La Libertad	21.7%	1.0%	60.5%
Lambayeque	21.0%	0.0%	63.1%
Lima	4.4%	0.0%	92.6%
Madre de dios	0.0%	0.0%	63.4%
Moquegua	0.7%	16.7%	72.3%
Pasco	36.0%	0.0%	13.8%
Piura	18.5%	10.7%	44.7%
Puno	19.5%	0.2%	48.0%
San Martín	50.2%	0.0%	12.7%
Tacna	4.1%	0.1%	89.7%
Tumbes	29.3%	0.0%	47.1%
Ucayali	5.6%	0.0%	78.2%
Promedio	27.4%	3.6% (*)	56.7% (*)

Fuente: Censo Nacional 2017 y empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

(*) Se consideró únicamente los valores mayores a cero.

Por otro lado, las conexiones en servicio de Telefónica del Perú se concentran principalmente en Lima y Callao (64.9%) seguido de las regiones de Arequipa, La Libertad, Lambayeque, Piura, Áncash, Junín, Cusco e Ica (26.5%) como se puede apreciar en el Cuadro N° 13.

Cuadro N° 13: Distribución de las conexiones en servicio de Internet fijo de Telefónica del Perú a septiembre de 2019

Región	Conexiones en servicio (%)	Región	Conexiones en servicio (%)
Huancavelica	0.10%	Ica	2.50%
Pasco	0.20%	Cusco	2.50%
Madre de Dios	0.20%	Junín	2.60%
Apurímac	0.30%	Áncash	2.60%
Tumbes	0.40%	Piura	2.90%
Huánuco	0.50%	Lambayeque	3.00%
Moquegua	0.60%	La Libertad	5.00%
Ayacucho	0.60%	Callao	5.00%
Ucayali	0.70%	Arequipa	5.40%
Loreto	0.80%	Lima	59.90%
Tacna	0.90%		
San Martín	1.00%		
Cajamarca	1.10%		
Puno	1.10%		

9 regiones (Lima y Callao como una sola) concentraron el 91.4%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Un análisis sobre las posibilidades de sustitución de los usuarios en estas zonas geográficas sobre la base de la cobertura permite señalar que Telefónica del Perú sería la única empresa que ofrece el servicio de Internet fijo en el 18.1% de las viviendas particulares, en promedio.

Cuadro N° 14: Distribución de las conexiones en servicio de Internet fijo de Telefónica del Perú a septiembre de 2019

Departamento	Viviendas con cobertura sólo de Telefónica del Perú	Viviendas con cobertura sólo de América Móvil	Viviendas con cobertura de Telefónica del Perú y América Móvil
Ica	29.6%	0.2%	52.2%
Cusco	13.6%	0.9%	59.9%
Junín	33.2%	0.0%	45.9%
Áncash	22.2%	0.0%	63.1%
Piura	18.5%	10.7%	44.7%
Lambayeque	21.0%	0.0%	63.1%

INFORME		Página 28 de 128	
La Libertad	21.7%	1.0%	60.5%
Callao	4.2%	0.0%	95.8%
Arequipa	14.4%	0.1%	57.1%
Lima	4.4%	0.0%	92.6%
Promedio	18.1%	1.3%	63.5%

Fuente: Empresas operadoras y Censo 2017

Elaboración: OSIPTEL

No obstante, existe un aspecto particular que limita aún más la cobertura de las empresas operadoras. La información de cobertura presentada, anteriormente, refleja una cobertura regional más no una cobertura más desagregada. Es necesario tener en cuenta que, al interior de cada región, un operador que declara cobertura podría no contar con “facilidades técnicas” para brindar el servicio en una zona, condominio o incluso vivienda en particular (28). Esto es reconocido por las propias empresas operadoras en su oferta comercial y representa una limitación para la provisión del servicio por algunas empresas y para la competencia efectiva.

Cuadro N° 15: Muestra de restricciones para brindar el servicio de Internet fijo

Claro

RESTRICCIONES
<ul style="list-style-type: none"> Podrán acceder a la presente promoción únicamente aquellas personas que: (i) sean clientes nuevos (altas nuevas) cuya contratación sea realizada de manera presencial, sólo podrán disfrutar de los beneficios de la presente promoción y (iii) al momento de afiliarse a la presente promoción, no tengan deuda frente a Claro. Todos los servicios alámbricos para el hogar, están sujetos a cobertura y facilidades técnicas. Únicamente podrán acceder al descuento en el cargo fijo del primer mes los clientes nuevos (altas nuevas).

Fuente: Recogido de la página de América Móvil el 02 de marzo de 2020 (ver <http://bit.ly/2VB6eL5>)

Movistar

Información legal
<ol style="list-style-type: none"> Promoción válida para clientes nuevos desde el 01/03/20 hasta el 31/03/20. Velocidad mínima garantizada 40% de la velocidad contratada. Sujeto a evaluación crediticia del cliente. Sujeto a disponibilidad de red y cobertura*.

Fuente: Recogido de la página de Telefónica del Perú el 02 de marzo de 2020 (ver <http://bit.ly/3aRkMS>)

²⁸ Una de las “facilidades técnicas” más señaladas por las empresas operadoras como limitante para brindar el servicio de internet lo constituyen la capacidad de los ductos internos en las propiedades horizontales. Al respecto, este tipo de infraestructura resulta ser de un diámetro muy reducido limitando el acceso a un solo operador el cual, luego de instalar su infraestructura cableada no permite el acceso de otro operador. Lo anterior implica que sólo el primer operador en llegar a una propiedad horizontal con estas características podrá brindar el servicio, generando monopolios en la provisión de los servicios de telecomunicaciones para todos los hogares ubicados en la propiedad horizontal. Otro tipo de facilidad técnica limitada resultan ser los puntos de conexiones, los cuales se encuentran saturados en algunas zonas geográficas motivo por el cual, la empresa no puede brindar el servicio a pesar de contar con cobertura.

Win

- Lima Metropolitana y otros destinos: 7 días hábiles el cual está sujeto a facilidades técnicas y de cobertura.
- Nota: no son días hábiles, los sábados, domingos ni feriados de cualquier tipo.
- WIN no se responsabilizará por la demora o atrasos en las entregas cuando se deban a causas no imputables.
 - La transacción que el cliente realice por este medio es personal e intransferible y está sujeta a las condiciones aquí descritas y en el documento de entrega que recibirá el cliente.

Fuente: Recogido de la página de Win el 25 de marzo de 2020 (ver <https://bit.ly/2xjYJyi>)

Finalmente, si bien Telefónica del Perú y América Móvil son los dos principales proveedores del servicio, en los últimos años se ha observado el ingreso de nuevas empresas operadoras producto de la reducción en las barreras de entrada (costos de despliegue del servicio y/o avance tecnológico), que ofrecen el servicio de Internet fijo (Win a través de fibra óptica, HuestNet a través de tecnología satelital, entre otros) así como el lanzamiento de este servicio por parte de empresas que ofrecen el servicio de TV Paga (CableMas, Econocable, Best Cable, entre otros) en tecnología HFC y/o Fibra óptica; estas últimas, sin embargo, cuentan con cobertura aún limitada, enfocada principalmente en determinados distritos dentro de una región.

Lo anterior implica que mientras que algunos nuevos operadores se han concentrado en zonas con alta densidad, que representan menores costos de despliegue de infraestructura, hay otros que se han focalizado en zonas con baja densidad o segmentos no atendidos, pero con un despliegue de infraestructura más costosa, como la tecnología satelital.

Cuadro N° 16: “Muestra” de algunas empresas que proveen el servicio de Internet fijo

Región	Empresa
Puno	Cable Estación, Cablemas
Lima	Cable Perú, Cable Visión Perú, Best Cable, Bantel, Bitel, Cablemas, Win, HughesNet (operador satelital) e Iway
Junín	Cable Red
Áncash	Best Cable Cable Andino
Arequipa	Cablemas, Cable Club
Cajamarca	Supercable
Tacna	Cablemas, Cable Club
Puerto Maldonado	Econocable
Cusco	Econocable
Ucayali	Supercable
Piura	Supercable

Ica Cable Visión Ica

Moquegua Cable Club

Fuente: Página web y/o página de Facebook de las empresas

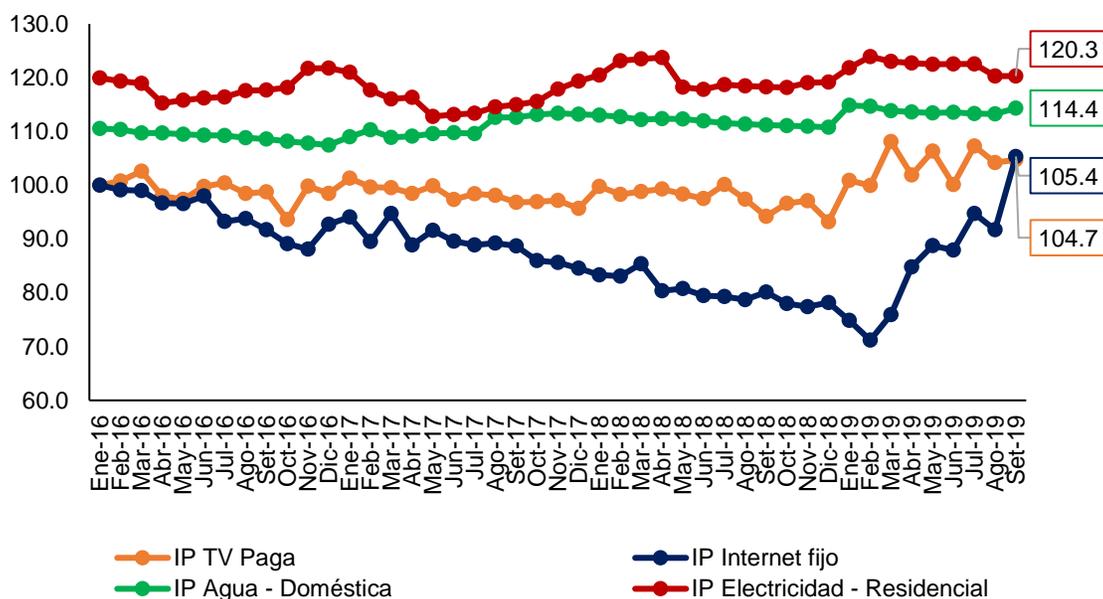
Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, la cobertura de Telefónica del Perú supera la cobertura de América Móvil en casi todas las regiones, excepto Moquegua, lo cual genera que sea la única empresa en determinadas zonas geográficas. Ello a pesar de la existencia de operadores regionales dado que estas empresas cuentan con una cobertura geográfica limitada a determinados distritos y/o centros poblados, y que Telefónica ofrece servicios empaquetados que no necesariamente se encuentran disponibles en el caso de operadores regionales.

g. Tarifas del servicio

Con relación a la evolución de las tarifas, el Gráfico N° 13 presenta la dinámica de las tarifas a través de un Índice de Precios, de tipo Fisher ⁽²⁹⁾ (en adelante, IPF), para los servicios de Internet fijo y TV Paga. En ambos servicios se observó una evolución mixta, con períodos de reducción en el gasto del consumidor acompañados, posteriormente, de períodos de incremento en el gasto.

Gráfico N° 13: Evolución del índice de tarifas implícitas



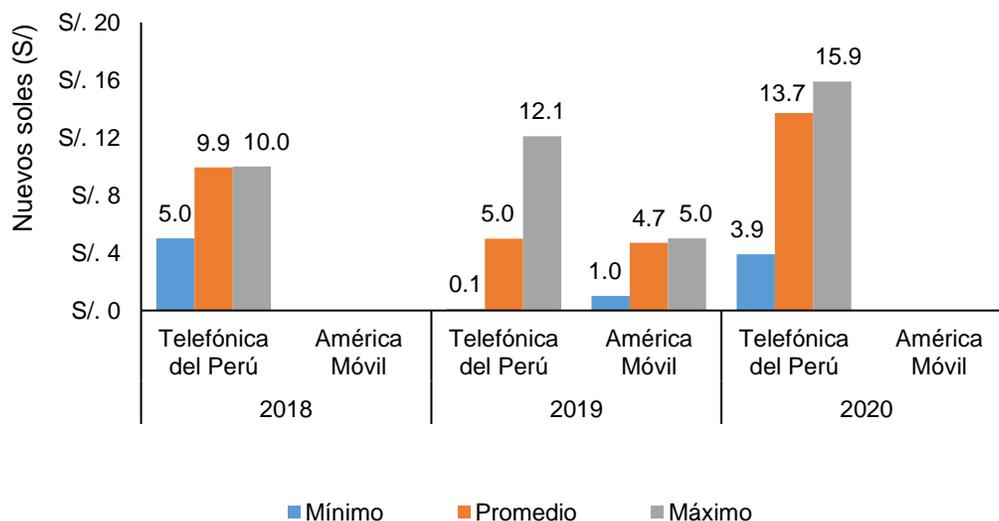
Fuente: Empresas operadoras y BCRP

Elaboración: OSIPTEL

²⁹ Se construyó un índice de precios de tipo Fisher a través de la siguiente ecuación $IP\ Fisher = \sqrt{IP\ Laspeyres \times IP\ Paasche}$

El incremento en el IPF se puede explicar producto de los incrementos en la tarifa mensual que han realizado las dos principales empresas operadoras de Internet fijo a partir del 2018, siendo Telefónica del Perú la empresa que realizó el mayor número de incrementos (10 incrementos ⁽³⁰⁾), mientras que América Móvil realizó solo 2 incrementos ⁽³¹⁾. Cabe señalar que los incrementos máximos que realizó Telefónica del Perú fueron mayores en cada año, al pasar de S/ 10 en 2018 a S/ 12.1 en 2019, y llegar a S/ 15.9 en enero 2020, como se aprecia en el siguiente gráfico. Estos aumentos tarifarios son modificaciones unilaterales que implican un incremento en el gasto del usuario, lo cual afecta su bienestar; más aún si este no cuenta con opciones para migrar o cambiar de operador.

Gráfico N° 14: Incrementos en la tarifa mensual del servicio de Internet fijo



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Un análisis más detallado respecto de los incrementos tarifarios se puede apreciar en el Informe N° 020-GPRC/2020 que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-CD/OSIPTEL. Cabe señalar que, como se indica en el citado informe, mediante carta TDP-0068-AR-GER-20 ⁽³²⁾, Telefónica reportó que el número de conexiones de Internet fijo afectadas por el incremento fue de 1.71 millones. Estas se concentraban principalmente en los planes más económicos, como se puede apreciar en el Cuadro N° 17.

³⁰ En 2018 realizó 6 incrementos, en 2019 realizó 3 incrementos y en 2020 realizó 1 incremento.

³¹ En 2019 realizó 2 incrementos.

³² Carta remitida el 3 de enero de 2020.

Cuadro N° 17: “Porcentaje de conexiones afectadas según rango de su tarifa mensual previo al incremento (Telefónica del Perú)”

Tarifa mensual antes del incremento para los planes que se vieron afectados por incrementos	% de conexiones afectas a los incrementos tarifarios
Monoproducto Internet	
CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL
Dúo	
CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL
Trío	
CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Cabe agregar que los incrementos de Telefónica del Perú han llegado a involucrar al [REDACTED] % de su planta, como sucedió con el incremento que entró en vigencia en enero 2020. El siguiente cuadro refleja la magnitud de los incrementos medidos a través de las conexiones involucradas.

Cuadro N° 18: Proporción de conexiones afectadas por el incremento respecto del total de conexiones en servicio

2018		2019		2020	
Telefónica del Perú	América Móvil	Telefónica del Perú	América Móvil	Telefónica del Perú	América Móvil
CONFIDENCIAL	-	CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL	CONFIDENCIAL	-

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Asimismo, el OSIPTEL mediante carta Carta N° C. 00035-GPRC/2020 ⁽³³⁾ solicitó información a Telefónica del Perú referida a las conexiones afectadas por incrementos, altas y gastos en contenidos en el marco de la revisión del régimen tarifario del servicio de Internet fijo, información que fue remitida por la empresa mediante carta TDP-0932-AR-AER-20 ⁽³⁴⁾. Según la información presentada, los abonados que se vieron afectados por los incrementos tarifarios fueron principalmente los abonados de servicios empaquetados

³³ Carta notificada el 21 de febrero de 2020

³⁴ Telefónica del Perú remitió la carta al Sistema de Información y Documentación (SID) el 27 de marzo de 2020.

que, a febrero de 2020 representaron en promedio el 87.3% de las conexiones a las cuales se aplicó el incremento.

Cuadro N° 19: Distribución de las conexiones según servicio a los cuales se les aplicó el incremento a febrero de 2020 (Telefónica del Perú)

Servicio	2018	2019	2020
Internet fijo monoproducto	0.0%	4.7%	4.1%
Servicios empaquetados	99.5%	79.9%	82.6%
TV Paga monoproducto	0.5%	15.3%	13.2%
Mercado	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, los usuarios de Telefónica del Perú han absorbido en su gran mayoría los incrementos tarifarios al no haber dado de baja su servicio, lo cual refleja la capacidad que tiene la empresa para incrementar tarifas sin tener un efecto negativo sobre su cantidad demandada como se detalla a continuación:

- En promedio, el 82% de los usuarios de Internet fijo monoproducto expuestos a incrementos tarifarios entre enero de 2019 y enero de 2020 se mantuvieron en la empresa a febrero de 2020.
- En promedio, el 85.2% de los usuarios de TV Paga monoproducto expuestos a incrementos tarifarios entre enero de 2018 y enero de 2020 se mantuvieron en la empresa a febrero de 2020.
- En promedio, el 65.4% de los usuarios de servicios empaquetados expuestos a incrementos tarifarios entre enero de 2018 y enero de 2020 se mantuvieron en la empresa a febrero de 2020.

Cuadro N° 20: Proporción de usuarios que se mantuvieron a febrero de 2020 luego de los incrementos tarifarios (Telefónica del Perú)

Distribución de abonados que se mantuvieron			
Servicio afectado por el incremento	Incrementos entre enero a diciembre 2018	Incrementos entre enero a diciembre 2019	Incrementos en enero 2020
Internet fijo monoproducto		70.8%	93.2%
TV Paga monoproducto	75.8%	85.2%	94.5%
Servicios empaquetados	38.9%	68.1%	89.0%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, las conexiones en servicio de Internet fijo monoproducto y servicios empaquetados afectadas por incrementos tarifarios se concentraron en 9 regiones, siendo Lima y Callao la zona geográfica con mayor número de conexiones afectadas. En promedio, esta zona representó el 66.7% de los afectados para el servicio de Internet fijo, el 68.9% de los afectados para servicios empaquetados y el 38.1% de los afectados para TV Paga monoproducto.

Cuadro N° 21: Distribución de los abonados afectados por incrementos según región - Internet fijo monoproducto (Telefónica del Perú)

Región	2018	2019	2020
Ica	-	2.2%	2.6%
Cusco	-	2.9%	3.0%
Junín	-	2.5%	3.7%
Ancash	-	2.2%	3.1%
Piura	-	2.2%	2.3%
Lambayeque	-	3.6%	3.5%
La Libertad	-	5.9%	5.9%
Arequipa	-	7.8%	6.6%
Lima y Callao	-	70.1%	63.3%
Resto del Perú	-	0.6%	6.0%
Total	-	100.0%	100.0%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Cuadro N° 22: Distribución de los abonados afectados por incrementos según región - Servicios empaquetados (Telefónica del Perú)

Región	2018	2019	2020
Ica	3%	2%	3%
Cusco	2%	0%	3%
Junín	3%	2%	3%
Áncash	3%	3%	3%
Piura	3%	2%	3%
Lambayeque	3%	1%	3%
La Libertad	5%	4%	5%
Arequipa	4%	4%	4%
Lima y Callao	66%	75%	65%
Resto del Perú	8%	7%	9%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Cuadro N° 23: Distribución de los abonados afectados por incrementos según región-
TV Paga monoproducto (Telefónica del Perú)

Región	2018	2019	2020
Ica	9%	5%	5%
Cusco	7%	4%	3%
Junín	6%	4%	4%
Áncash	9%	3%	3%
Piura	3%	4%	4%
Lambayeque	6%	4%	4%
La Libertad	4%	4%	4%
Arequipa	5%	4%	3%
Lima y Callao	17%	49%	49%
Resto del Perú	36%	20%	21%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, Telefónica del Perú realizó incrementos sostenidos en las tarifas de su servicio de Internet fijo y adicionalmente en su servicio de TV Paga; el máximo nivel de incremento fue mayor cada año (de S/ 10 a S/ 12.1 entre 2018 y 2019, y de S/ 12.1 a S/ 15.9 entre 2019 y enero de 2020). Estos incrementos afectaron principalmente a los planes más económicos de Internet fijo (monoproducto, dúo y/o trío), como se detalló en el Cuadro N° 17.

Por otro lado, si se considera las conexiones afectadas por los incrementos por servicio contratado (TV Paga, Internet fijo y Servicios Empaquetados), son las conexiones empaquetadas el grueso de conexiones afectadas, y representaron en promedio el 87.3% del total afectado para el período 2018 a 2020.

Asimismo, en promedio, del total de conexiones afectadas con incrementos tarifarios entre 2018 y 2020, el 82% de TV Paga monoproducto, el 85.2% de Internet fijo monoproducto y el 65.4% de conexiones empaquetadas, se mantuvieron con Telefónica del Perú al 2020. Ello refleja la capacidad de la empresa para incrementar precios sin ver afectada de forma significativa su nivel de conexiones en servicio. Esto estaría relacionado, entre otros aspectos, con las notables ventajas de Telefónica del Perú en cuanto a cobertura, y a la gama de servicios ofrecida, no equiparable con la del grueso de sus competidores.

Finalmente, las conexiones en servicio afectadas por incrementos tarifarios se concentraron principalmente en nueve (9) zonas geográficas, siendo Lima y Callao la zona geográfica

que concentró más del 50% de afectados para el servicio de Internet fijo y Servicios Empaquetados.

a. Calidad en la atención de los usuarios

El OSIPTEL cuenta con un conjunto variado de indicadores de calidad a fin de monitorear el desempeño de las empresas operadoras respecto a la atención de los usuarios, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Tasa de caída del sistema de atención (CSA).
- Tiempo de espera para atención presencial (TEAP).
- Deserción en atención presencial (DAP).
- Corte de la atención telefónica (CAT).
- Otros.

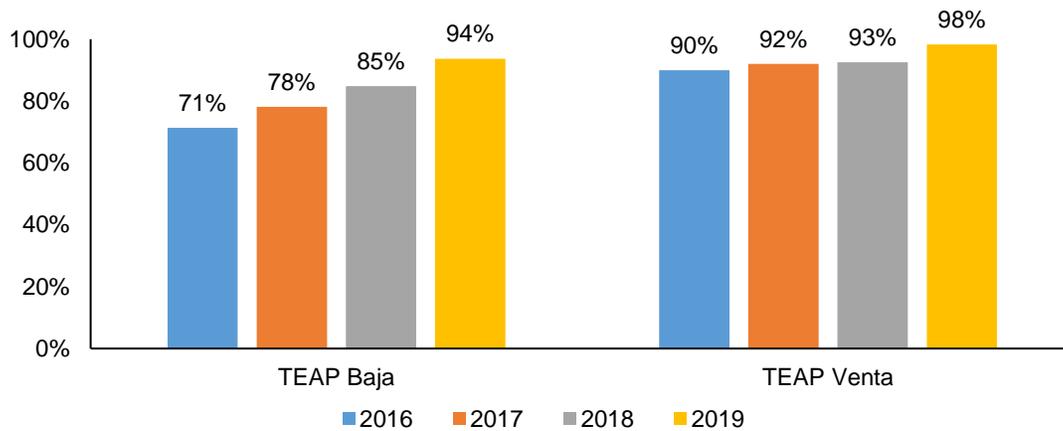
El indicador de TEAP permite medir el porcentaje de atenciones presenciales en oficinas comerciales que se llevaron a cabo dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario recibió la constancia de arribo a la oficina comercial ⁽³⁵⁾, desagregado por tipo de solicitud.

Al respecto, Telefónica del Perú presentó un indicador TEAP promedio para bajas que ha venido mejorando de forma sostenida, incrementándose en 23pp entre el 2016 y 2019; sin embargo, aún se mantiene por debajo del indicador TEAP promedio para altas, el cual se ha mantenido en niveles iguales o superiores al 90% entre el 2016 y 2019. El Gráfico N° 15 refleja que, de la totalidad de atenciones presenciales relacionadas a solicitudes de baja, en promedio, el 6% tuvo un tiempo de espera mayor a 15 minutos mientras que para altas este valor fue de 2% para el 2019.

Lo anterior genera que algunos usuarios que desean darse de baja de los servicios de Telefónica del Perú no logren hacerlo debido a que el tiempo de espera en la atención los podría desincentivar (una mayor proporción de usuarios espera más de 15 minutos para ser atendido).

³⁵ Se excluye de la medición de los indicadores, las constancias de arribo entregadas para la atención preferente.

Gráfico N° 15: Evolución del indicador de calidad de atención " Tiempo de Espera para Atención Presencial" (TEAP) promedio – Telefónica del Perú –



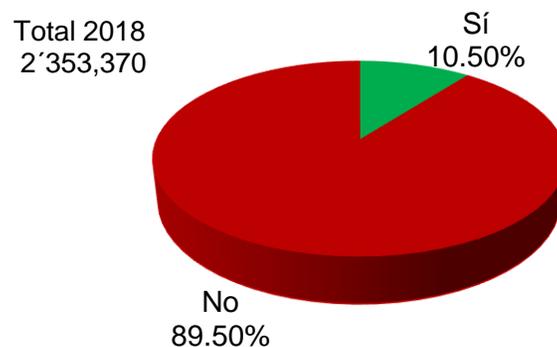
Fuente: Telefónica del Perú (<http://bit.ly/38ANaj1>)

Elaboración: OSIPTEL

Esto resulta relevante dado que la Encuesta Residencial de Hogares de Telecomunicaciones (en adelante, ERESTEL), elaborada al 2018, brinda información sobre las razones por las cuales los usuarios que cuentan con el servicio de Internet fijo han evaluado cambiarse o no de empresa operadora, siendo una de las principales razones la asociada a la realización de trámites por parte de los hogares como se verá a continuación.

Al respecto, los hogares con el servicio de Internet fijo que no pensaron cambiarse de empresa operadora en el último año representaron una mayor proporción respecto del total de hogares con el servicio, muy por encima de los hogares que sí pensaron cambiarse de empresa operadora (ver Gráfico N° 16).

Gráfico N° 16: En este último año, ¿En su hogar han pensado en cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?

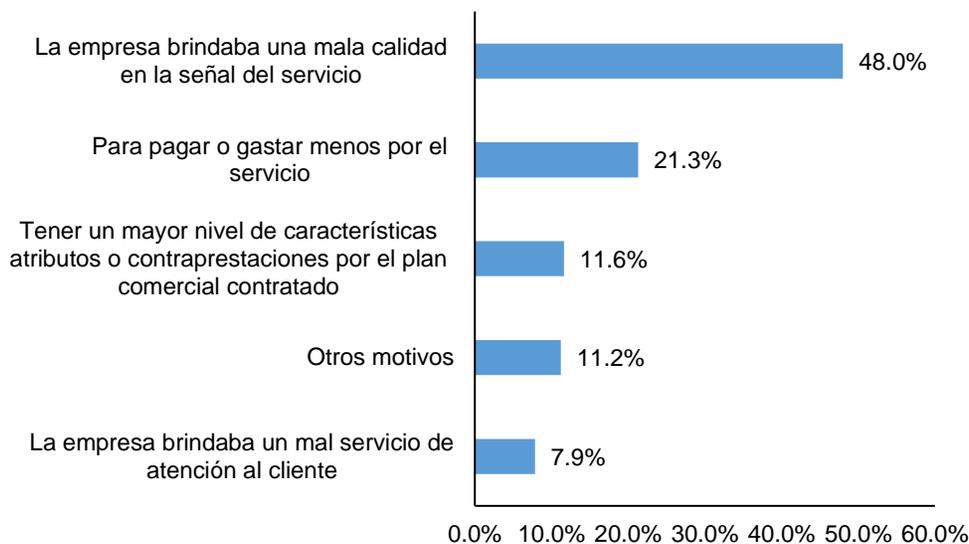


Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

En aquellos hogares que sí pensaron cambiarse de empresa operadora (10.5%), la principal razón para esto fue la mala calidad en la señal de su actual operador y con el objetivo de pagar menos por su servicio; razones que suman, de forma conjunta, el 69.3% de las respuestas otorgadas por los hogares.

Gráfico N° 17: ¿Cuáles fueron las principales razones que han llevado a pensar en cambiarse de empresa operadora de Internet fijo? (razón principal)

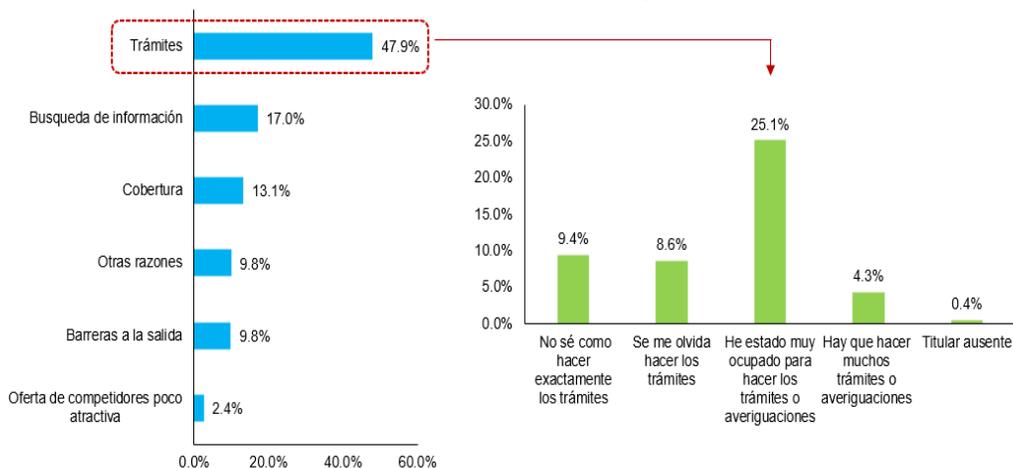


Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

Cabe señalar que de estos hogares sólo el 10.1% logró cambiarse mientras que el 89.9% no logró cambiarse. Con relación a los que no lograron cambiarse, la principal razón para no poder cambiarse de empresa operadora corresponde a la existencia de Costos de Transacción asociados a los costos de contratación (47.9%); en particular, los asociados a realizar trámites, seguido de los Costos de Transacción asociados a la búsqueda de información (17%), y a la falta de cobertura de las empresas operadoras competidoras (13.1%). Es decir, los Costos de Transacción y la baja cobertura de las empresas operadoras explican en un 78% las razones por las cuales los hogares que sí pensaron cambiarse no lo lograron realizar.

Gráfico N° 18: Usuarios que en el último año sí pensaron cambiarse pero no lograron hacerlo: ¿Cuál fue la principal razón por las que no llegaron a cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?



Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, los hogares que no pensaron cambiarse de empresa operadora (89.5%) señalaron principalmente que ello se debía a que no lo necesitan (35%) (no les interesa y/o no habían pensado en eso) y a la existencia de barreras a la salida (17%). Entre estas últimas se destaca, principalmente, la asociada a la existencia de características en su servicio que no están disponibles con otras empresas operadoras (9.18%); en el caso de los usuarios de Telefónica del Perú, estas características estarían asociadas a la exclusividad de contenidos, si consideramos que gran parte de las contrataciones de Internet fijo se realizan a través de servicios empaquetados con la TV Paga.

Gráfico N° 19: Usuario que en el último año no pensaron cambiarse: ¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que usted considere cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?



Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, estos hogares señalaron que los dos principales aspectos que deben mejorar el resto de empresas operadoras para que estos piensen en cambiarse de su actual empresa operadora son una reducción en las tarifas (59.7%) y un incremento en la cobertura del servicio (43%).

Gráfico N° 20: ¿Qué aspectos tendrían que mejorar las otras empresas para que usted considere cambiarse de empresa operadora de Internet fijo?



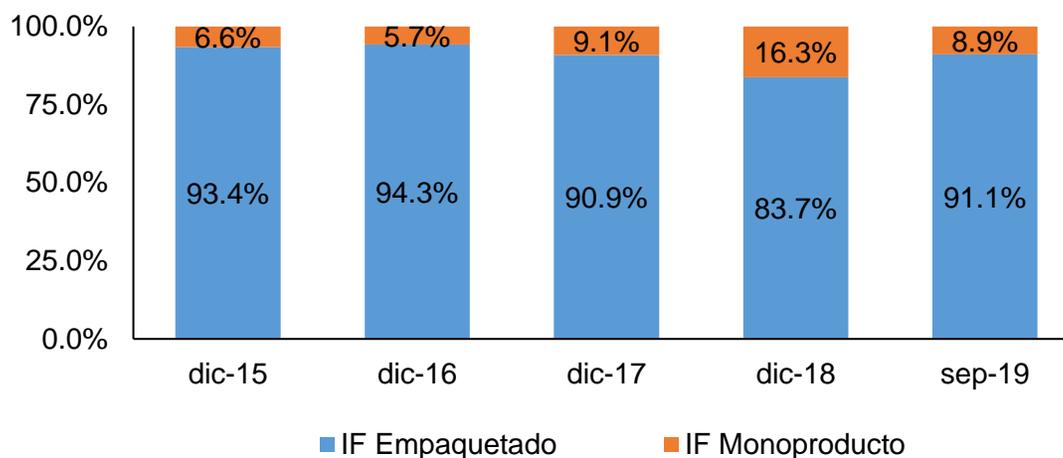
Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

3.2.2 Características de la Demanda

a. Conexiones en servicio

Los usuarios del servicio de Internet fijo contratan el servicio, principalmente, en la modalidad empaquetada a través de la combinación de dos, tres o más servicios; lo cual limita la capacidad para ejercer una presión competitiva de las empresas que ofrecen el servicio sólo en la modalidad monoproducción. Lo anterior refleja una preferencia por la contratación empaquetada del servicio.

Gráfico N° 21: Participación de las conexiones de Internet fijo por tipo de contratación


Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Con relación a la combinación de servicios, el 64.1% de las conexiones de Internet fijo se contrataron en un paquete que incluye el servicio de TV Paga a septiembre de 2019.

Cuadro N° 24: Distribución de las conexiones empaquetadas

Servicios empaquetados	Distribución porcentual
Telefonía Fija + Internet Fijo	35.9%
Internet Fijo + TV	3.9%
Telefonía Fija + Internet Fijo + TV	50.2%
Telefonía Fija + Internet Fijo + TV + Telefonía Móvil	9.9%
Total	100.0%

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Respecto del servicio de TV Paga, Telefónica del Perú cuenta con un conjunto de exclusividades que no son replicables por sus competidores actuales y potenciales, como puede ser el campeonato deportivo de fútbol nacional denominado “Liga 1 Movistar”. Este contenido es exclusivo de esta empresa, en su totalidad o para los principales equipos, desde hace aproximadamente 15 años. Cabe señalar que DIRECTV adquirió los derechos de transmisión de algunos equipos deportivos nacionales entre 2008 y 2009 (Sporting Cristal, San Martín de Porres, Juan Aurich, Total Chalaco e Inti Gas ⁽³⁶⁾) pero finalmente no fueron renovados.

³⁶ Nota de prensa de RPP. Disponible en <https://bit.ly/33XHdfq>

A nivel internacional, la exclusividad total de contenidos se presenta en una sola liga sudamericana (Bolivia) siendo las otras ligas comercializadas por diversas empresas de TV Paga y/o a través de aplicativos disponibles para contratar a través del servicio de Internet (Ecuador es un ejemplo con su denominado “Canal del Fútbol”). Lo anterior genera un mayor alcance a las ligas de cada país con relación a los potenciales abonados que adquieren el contenido deportivo, lo que a su vez podría generar potencialmente mayores ingresos para los clubes y otorga mayores opciones a los usuarios interesados en contratar este contenido.

Cuadro N° 25: Comparativo internacional sobre la disponibilidad de las ligas deportivas

País	Disponibilidad del contenido	Canal	Empresa operadora que ofrece el contenido
Perú	Exclusivo de un operador	Gol Perú	Movistar
Bolivia	Exclusivo de un operador	Tigo Sport	Tigo
Ecuador	Exclusivo de un operador pero disponible para contratar mediante OTT denominado "El Canal del Fútbol"	DIRECTV y "El Canal del Fútbol"	DIRECTV
Chile	Disponible como canal premium	CDF	Movistar, Claro y otros
Colombia	Disponible como canal premium	Win Sport	Movistar, Claro y otros
Uruguay	Disponible como canal premium y/o parte del paquete	VTD, Tenfield	Cablevisión, TCC, DIRECTV, Montecable y otros
Brasil	Disponible como parte del paquete	Sportv	Claro, Sky, Oi y otros
Argentina	Disponible como canal premium	Win Sport	Cablevisión, DIRECTV, Supercanal y otros

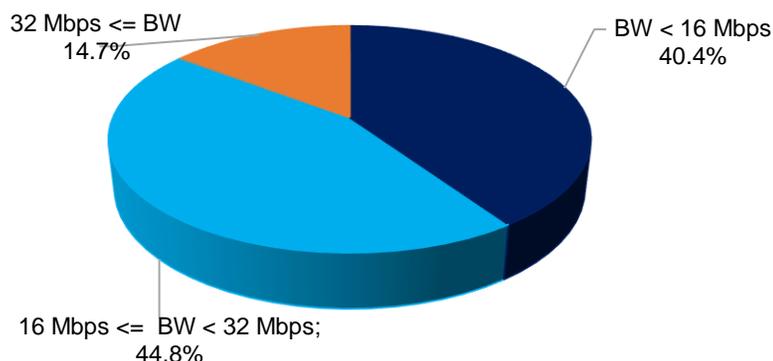
Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

b. Usuarios por velocidad del servicio de Internet fijo

A nivel nacional, a septiembre de 2019, las conexiones de Internet fijo se concentran en velocidades iguales o menores a 32 Mbps (85.3%). Lo anterior refleja que la mayor parte de los usuarios demanda este nivel de velocidad dadas sus necesidades y/o niveles de ingreso, a pesar de que existen planes con velocidades superiores (50 Mbps, 100 Mbps, 200 Mbps o más). Asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 154-2019-CD/OSIPTEL se estableció obligaciones asimétricas, a nivel mayorista, en el mercado relevante definido como conexiones en servicio menores a 50 Mbps a nivel nacional.

Gráfico N° 22: Participación de las conexiones en servicio por velocidad de descarga a septiembre de 2019



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

c. Alternativas de sustitución (Internet fijo inalámbrico e Internet móvil)

Los usuarios pueden acceder al servicio de Internet mediante diversas modalidades como se puede apreciar en el Gráfico N° 23. Cabe señalar que el servicio de Internet fijo y móvil podrían ser sustitutos desde el punto de vista tecnológico, dado que pueden permitir acceder al servicio de Internet a velocidades similares para cierto rango de descarga. Sin embargo, el análisis de sustitución y/o complementariedad, para el presente documento, se hace desde el punto de vista económico, a través del cual se busca identificar si el usuario (o consumidor) percibe estos servicios como bienes sustitutos o como bienes complementarios.

Al respecto, el Informe N° 147-GPRC/2019, que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 154-2019-CD/OSIPTEL ⁽³⁷⁾, presentó un análisis sobre la sustitución entre las diversas modalidades de acceso al servicio de Internet, desde el punto de vista económico, presentando las siguientes conclusiones ⁽³⁸⁾:

- Con relación a los servicios de Internet fijo e Internet móvil (a través de USB, routers y/o equipos celulares), estos no podrían ser considerados como parte de

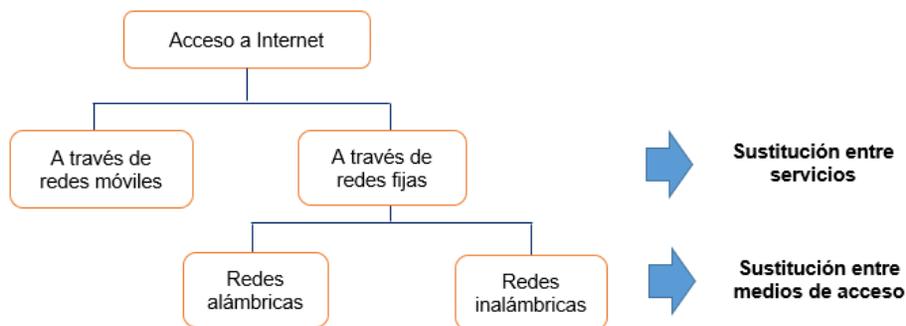
³⁷ Esta resolución determina los Proveedores Importantes en el mercado en el Mercado N° 25 - Acceso Mayorista para Internet y Transmisión de Datos (servicios mayoristas de origen fijo).

³⁸ Mayor información véase <https://bit.ly/2UsVaxq>

un mismo mercado (sustitutos) toda vez que presentan características diferentes desde el punto de vista de la oferta y de la demanda.

- Con relación a los servicios de Internet fijo alámbrico e Internet fijo inalámbrico (a través de USB, routers y/o equipos celulares), estos no podrían ser considerados como parte de un mismo mercado (sustitutos) toda vez que presentan diferentes características.

Gráfico N° 23: Acceso al servicio de Internet a nivel minorista



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Adicionalmente, en los últimos años, la competencia dentro del servicio de Internet móvil se ha intensificado considerablemente, generándose una importante reducción de precios a la par de más variedad y mayor nivel de atributos en los planes y promociones que comercializan las empresas operadoras de telefonía móvil. Dicho dinamismo ha permitido que el Internet desde teléfonos móviles se posicione como el servicio de telecomunicaciones de mayor crecimiento en el acceso, y como el principal medio por el cual los hogares peruanos disfrutan de los contenidos de Internet ⁽³⁹⁾. En efecto, según resultados de la ERESTEL, dentro los hogares que cuentan con acceso a Internet, la participación de familias con acceso solo a Internet móvil se incrementó de 31.1% en 2014 a 66.6% en 2018 (+35.5 pp), posicionándose como el clúster de mayor representatividad.

Sin embargo, pese a los menores precios y a la alta penetración del servicio de Internet móvil, existe evidencia empírica que sugiere que los hogares peruanos son reacios a dejar

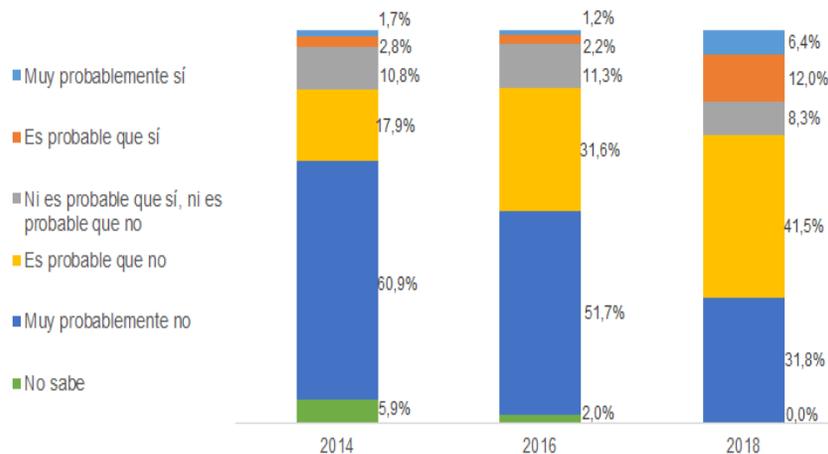
³⁹ De acuerdo a la información remitida por las empresas operadoras al trimestre 2019-III, el acceso a Internet desde teléfonos móviles representó el 98,9% del total de accesos a Internet móvil. Por consiguiente, el Internet móvil en el Perú está representado casi en su totalidad por el acceso vía teléfonos móviles, no siendo relevantes el servicio de Internet móvil por tablets y USBs.

(sustituir) la contratación (acceso) del servicio de Internet fijo por el móvil. En esta línea, se observa que aún existe un grupo significativo de hogares que cuenta con ambos tipos de conexión a Internet (móvil y fijo), siendo la participación de dicho conglomerado creciente entre el 2014 y 2018 (de 21.8% a 30.7% entre las familias con acceso a Internet). Además, más del 90% de las familias utilizan la conexión wifi de su servicio de Internet fijo para que los miembros del hogar accedan a Internet a través de sus teléfonos inteligentes ⁽⁴⁰⁾, lo cual refleja una complementariedad.

En particular, el Internet fijo brinda un uso de datos ilimitado y un equipo móvil puede conectarse al servicio mediante wifi en el hogar. Por el contrario, si el usuario se conecta mediante sus datos móviles, estos poseen una capacidad limitada y/o una velocidad de descarga menor a partir de cierto tope descarga.

Por ello, ante un escenario hipotético en el que se plantea a los hogares peruanos dejar su conexión fija y quedarse solo con el Internet móvil, la mayoría de clientes prefieren no hacerlo ⁽⁴¹⁾. En efecto, el 73.3% de hogares que cuentan con Internet fijo y móvil no estaría dispuesto a dejar de contratar su Internet fijo y quedarse únicamente con el acceso móvil a Internet al 2018 (ver Gráfico N° 24).

Gráfico N° 24: Disposición a dejar el servicio de Internet fijo por el móvil en los hogares con acceso a Internet fijo y móvil (2014 – 2018)



Fuente: ERETEL

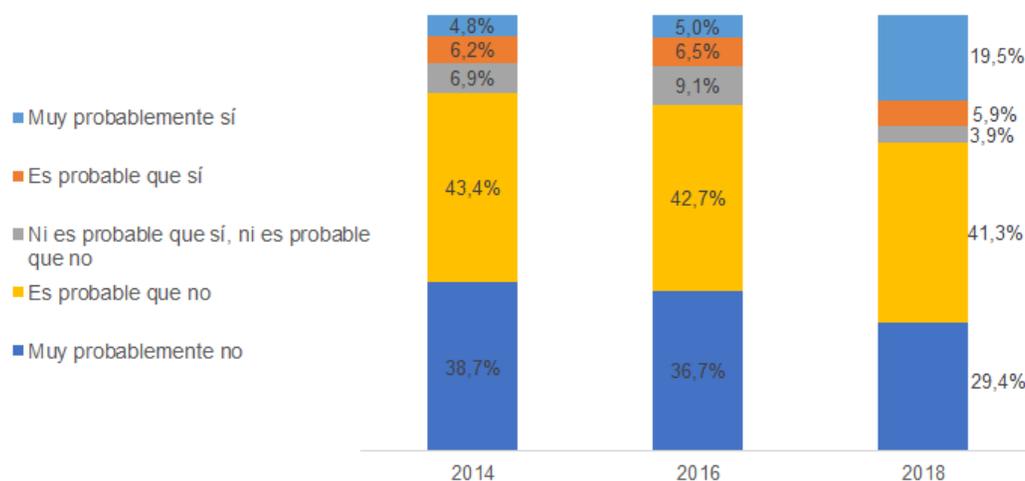
Elaboración: OSIPTEL

⁴⁰ Para mayor detalle, ver publicación del OSIPTEL sobre "Caracterización de la demanda de los servicios públicos de telecomunicaciones". Disponible en <https://bit.ly/3cB6Rtg>.

⁴¹ Las preguntas de preferencia declarada formaron parte del cuestionario de la ERETEL.

Esta renuencia no sufre cambios significativos incluso, considerando un escenario donde todas las empresas operadoras elevan el precio del servicio de Internet fijo en 10%. Así, bajo un escenario de cambio de precios, el porcentaje de hogares que no estarían dispuestos a dejar el servicio de Internet fijo por el móvil solo se reduce en 2.6 pp. (ver Gráfico N° 25), siendo la fuente principal de dicha reducción aquellos hogares que en el escenario sin incremento de precios mencionaron no estar seguros de dejar el servicio de Internet fijo ⁽⁴²⁾.

Gráfico N° 25: Disposición a dejar el servicio de Internet fijo por el móvil ante un incremento de 10% en el precio en los hogares con acceso a Internet fijo y móvil (2014- 2018)



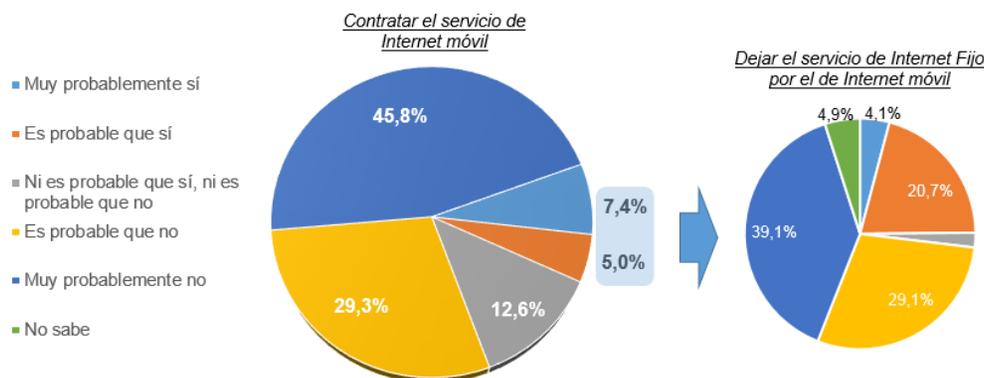
Fuente: ERESTEL

Elaboración: OSIPTEL

En el caso del grupo de hogares que cuentan únicamente con el servicio de Internet fijo al 2018 (2.7% de los hogares con Internet), solo un 12.4% de dicho grupo estaría interesado en contratar el servicio de Internet desde un teléfono móvil y, de este pequeño grupo, el 68.2% declaró que no dejaría su conexión fija por la móvil.

⁴² Esta última afirmación se basa en un análisis de tabla de contingencias, donde se realizaron los respectivos test de significancia.

Gráfico N° 26: Hogares que manteniendo solo acceso a Internet fijo estarían dispuestos a:



Fuente: ERETEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

Los resultados anteriores dan cuenta de la falta de relevancia del Internet móvil como sustituto del Internet fijo. Ello guarda relación con lo que se ha observado en el mercado de Internet fijo peruano donde pese a los múltiples incrementos tarifarios realizados por Telefónica del Perú en los últimos 3 años, dicha empresa no ha experimentado variaciones significativas en su participación de mercado de conexiones en servicio y se mantiene como la empresa que concentra la mayor parte de conexiones del mercado de Internet fijo (ver sección anterior).

La renuencia a sustituir el servicio de Internet fijo por el de Internet móvil también ha sido corroborada a través de otras formas de aproximación que han evidenciado la complementariedad o la sustitución no relevante del Internet fijo por el móvil:

- Modelo de elección discreta:** mediante un modelo Probit Bivariado se analizó la interrelación entre las demandas de acceso de los hogares a los servicios de Internet fijo e Internet móvil ⁽⁴³⁾. Para ello se empleó como fuente de información la ERETEL del año 2018, realizándose las estimaciones a nivel nacional y para Lima Metropolitana ⁽⁴⁴⁾. En ambos casos, los resultados mostraron que las decisiones de contratación del Internet fijo y móvil tienen una relación positiva y

⁴³ Cuando se considera que dos variables dicotómicas tienen cierto grado de relación en el modelamiento, el probit bivariado permite obtener estimadores más robustos respecto a las metodologías convencionales de elección discreta.

⁴⁴ La diferenciación de la muestra se sustenta en las asimetrías de cobertura o disponibilidad técnica del servicio de Internet fijo en comparación al Internet móvil. En este sentido, mientras la muestra de análisis incluya más zonas fuera de Lima Metropolitana (interior del país) puede haber más probabilidad de encontrar sustitución del servicio de Internet fijo por el móvil. Sin embargo, dicha sustitución se sustenta más en la falta de disponibilidad técnica del Internet fijo que en las preferencias del consumidor.

estadísticamente significativa ⁽⁴⁵⁾, lo que implicaría que ambos tipos de conexión a Internet son complementarios.

- **Modelos de regresión lineal:** se aproximó una ecuación de demanda del servicio de Internet fijo de elasticidad constante para dos muestras distintas. Así, para una estimación se utilizó los reportes de información periódica remitidos por las empresas operadoras durante el periodo 2001-2018 y el PBI per cápita, obteniéndose un coeficiente de elasticidad precio-cruzada negativo y estadísticamente significativo ⁽⁴⁶⁾. En la otra estimación, la fuente de información utilizada fue series de tiempo trimestrales construidas con datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) del 2011-I al 2018-IV a nivel del Perú urbano ⁽⁴⁷⁾. En este caso, los resultados mostraron un coeficiente de elasticidad precio-cruzada no significativo. Así, las estimaciones evidencian nuevamente la falta de relevancia de la sustitución del Internet fijo por el móvil.
- **Cointegración y VAR estructural:** sujetos al tamaño de la muestra de las dos fuentes de información de series de tiempo disponible (registros administrativos y la ENAHO trimestral), se realizó contrastes de cointegración y estimaciones de modelos de corrección de errores descartándose una relación de largo plazo para la ecuación de demanda de Internet fijo de elasticidad constante. Asimismo, estimaciones de las funciones impulso respuesta basadas en modelos VAR estructural mostraron una vez más que los impactos del precio del servicio móvil sobre la demanda de Internet fijo no son relevantes o significativos ⁽⁴⁸⁾.

Por lo tanto, sobre la base de la información disponible y las aproximaciones realizadas, se encuentra evidencia de que el servicio de Internet móvil no sustituye al servicio de Internet

⁴⁵ El intervalo de confianza del coeficiente de correlación entre las demandas de acceso del Internet fijo y móvil fue estrictamente positivo tanto a nivel de Lima Metropolitana (de 0,236 a 0,433) como a nivel nacional (de 0,045 a 0,153).

⁴⁶ Es importante señalar que las estimaciones realizadas cumplieron con todos los supuestos del modelo de regresión lineal clásico, además de tener el signo esperado y un nivel de significancia adecuado en el coeficiente de la variable proxy del precio de Internet fijo e ingreso del consumidor, respectivamente.

⁴⁷ La ENAHO de periodicidad trimestral no es representativa a nivel regional o de Lima Metropolitana.

⁴⁸ La robustez de las estimaciones de los modelos VAR estructural se probó utilizando restricciones de identificación de corto y largo plazo, además de estimar el modelo con las variables tanto en niveles como en primeras diferencias. Adicionalmente, es conveniente mencionar que los resultados de los modelos de regresión lineal, cointegración o VAR estructural se mantienen al considerar solo variables que aproximen los precios de los servicios de telecomunicaciones.

provisto mediante redes fijas en el Perú. En este sentido, el mercado de Internet móvil no puede disciplinar al mercado de contratación del servicio de Internet fijo (⁴⁹).

Los resultados de no sustitución del servicio de Internet fijo por el móvil también guardan correspondencia con el análisis de *benchmarking* realizado a nivel de países. En esta línea, la información recopilada señala que únicamente la autoridad reguladora de Austria, en el marco de definición de mercados relevantes, ha declarado sustituibilidad entre los servicios de Internet fijo e Internet móvil (⁵⁰). Por su parte, estudios de investigación empíricos que han encontrado sustitución entre los servicios de Internet fijo y móvil fueron realizados a nivel de países similares a Austria, como Suecia y Eslovaquia (⁵¹). Naturalmente, los países citados registran diferencias importantes en comparación al Perú en términos de variables asociadas al servicio de Internet (ver Cuadro N° 26). Por el contrario, trabajos que consideran mayor heterogeneidad en la muestra de análisis han catalogado al servicio de Internet móvil como un servicio complementario al servicio de Internet fijo (⁵²).

Cuadro N° 26: Principales características de países con sustitución entre servicios de Internet y el entorno de Internet peruano

Países	Indicadores										
	PBI per cápita anual (En PPP\$)	Índice de Desarrollo Humano	Índice de Desarrollo de Banda ancha	Índice de Digitalización	Índice de Desarrollo de TIC's (IDI)	Penetración (Suscripciones p/c 100 hab.)		Calidad (velocidad media de descarga)		Precio (En PPP\$)	
						Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil postpago (por 1GB)
Austria	46 359,7	0,91	5,99	0,73	8,02	28,4	88,4	53,6	49,1	32,9	5,9
Suecia	47 674,5	0,937	6,78	0,88	8,41	39,9	124,4	134,8	47,2	38,5	10,3
Eslovaquia	31 221,9	0,857	5,62	0,55	7,06	27,7	86,1	70,2	35,9	27,4	18,3
Perú	12 654,9	0,759	4,62	0,36	4,85	8,4	77,7	39,7	22,0	28,2	25,9

Fuente: Diversas páginas de entidades internacionales

Elaboración: OSIPTEL

⁴⁹ La sustitución que se hace referencia en este análisis es la sustitución en el acceso (contratación del servicio), ya que a veces se suele diferenciar la sustitución en el acceso de la sustitución en el uso. No obstante, esta distinción, y el concerniente análisis de la sustitución en el uso, sería relevante siempre que el servicio perjudicado por la sustitución opere con una tarifa que dependa de la intensidad o frecuencia de uso del servicio. No siendo el caso del servicio de Internet fijo peruano, donde el precio del servicio es una tarifa plana en el uso (se paga una determinada cantidad de dinero por el acceso, independientemente de si hace uso o no del servicio o de la frecuencia de este uso).

⁵⁰ Información proporcionada por Cullen International. Asimismo, la Comisión de Regulación de Colombia (CRC) en su última revisión de datos fijos indicó que en Austria existe sustitución entre los servicios de Internet fijo y móvil. Para mayor detalle, ver <https://bit.ly/2UtA9CQ>.

⁵¹ En el caso de Suecia, Srinuan et al. (2012) determinó que las conexiones de banda ancha fija son sustitutos cercanos de la banda ancha móvil. Para el caso de Eslovaquia, Grzybowski (2013) concluye que la banda ancha fija y móvil compiten en el mismo mercado relevante para el acceso a Internet de banda ancha.

⁵² Wulf et al (2013) analizan los efectos competitivos entre los servicios de Internet fijo e Internet móvil a nivel de los países de la OECD, concluyendo en la existencia de complementariedad entre dichos servicios.

Los planes comerciales del servicio de Internet fijo siguen mostrando importantes asimetrías percibidas por los usuarios peruanos en comparación al Internet móvil. Así, se presentan diferencias en los niveles de velocidad de navegación (hasta 10 Mbps en Internet móvil y hasta 200 Mbps en Internet fijo) o en los niveles de capacidad de transmisión (capacidad limitada e ilimitada pero con topes de hasta 60 GB de descarga en Internet móvil y capacidad ilimitada, pero con topes de hasta 1000 GB de descarga en algunas empresas, en Internet fijo).

A nivel de estructura, el mercado de acceso a Internet fijo se encuentra altamente concentrado, donde Telefónica es la empresa con mayor número de clientes (69.8% a septiembre 2019). Dichos clientes pertenecen principalmente al segmento residencial (más del 80%) que, según datos de la ERESTEL 2018, están caracterizados por ser hogares provenientes esencialmente del segmento socioeconómico AB, siendo reducida la presencia de hogares del segmento E o, incluso D; por lo que las brechas de asequibilidad en el acceso fijo llegan a más de 60 pp.

En términos demográficos, los hogares con Internet fijo se ubican sustancialmente en Lima Metropolitana, cuyos jefes de hogar mantienen una edad representativa de 36 años a más y cuentan con educación superior. Las características demográficas mencionadas también guardan correspondencia con los mayores ingresos que tendría la mayoría de usuarios del servicio de Internet fijo (ver Cuadro N° 27).

Cuadro N° 27: Caracterización de la demanda del servicio de Internet fijo según variables geográficas y socioeconómicas y modalidad de contrato

Variable sociodemográfica	Tasa de Acceso
Estrato Socioeconómico AB	72,3%
Lima Metropolitana	46,8%
Jefe de hogar con 36 años a más	53,1%
Jefe de hogar con educación superior	44,1%

Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

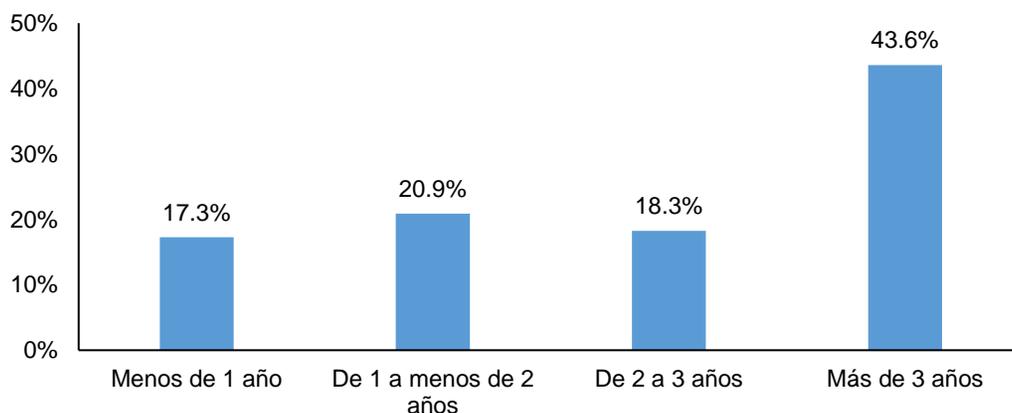
La caracterización anterior implica que los hogares con Internet fijo se localizan en zonas donde confluye la cobertura de redes fijas y móviles. Sin embargo, su alta capacidad de

gasto o su valorización (preferencias) por la conexión fija a Internet (debido por ejemplo al efecto dotación) reflejan su baja disposición a sustituir el Internet fijo por el móvil ⁽⁵³⁾.

d. Inercia del consumidor

La mayor parte de los usuarios que adquieren el servicio de Internet fijo cuentan con una tasa de permanencia en su misma empresa superior a los dos años (61.8%) según la ERESTEL 2018, lo cual refleja que, en general, los usuarios del servicio son propensos a mantenerse con una misma empresa por un largo período de tiempo.

Gráfico N° 27: ¿Cuánto tiempo tiene el hogar como cliente de su actual empresa operadora de Internet fijo?



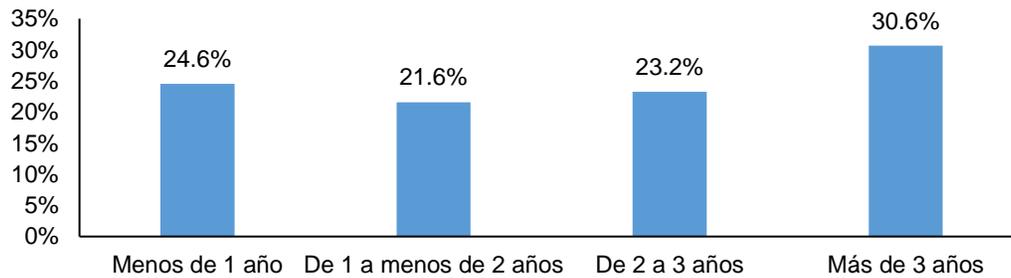
Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

En particular, los usuarios del servicio de Internet fijo de Telefónica del Perú manifiestan este comportamiento, aunque en menor medida (53.8%) como se aprecia en el siguiente gráfico a pesar de los incrementos tarifarios que ha realizado la empresa. Esta característica de la demanda es denominada en la literatura especializada como “Inercia del consumidor”, la cual implica que los usuarios adquieren un servicio de forma repetida y automática no por lealtad o calidad del servicio contratado, sino porque el costo en términos de tiempo y/o esfuerzo de buscar otras alternativas resulta ser más alto.

⁵³ También es conveniente señalar que, de acuerdo a la ERESTEL, los hogares consideran al servicio de Internet fijo como el servicio más valorado de la oferta comercial empaquetada.

Gráfico N° 28: ¿Cuánto tiempo tiene el hogar como cliente de su actual empresa operadora de Internet fijo? – Telefónica del Perú -



Fuente: ERESTEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

Adicionalmente, debe considerarse que a diferencia de los servicios móviles, el cambio de operador o la migración a otro servicio con tecnologías distintas, involucra la instalación y/o desinstalación del servicio, lo cual resultaría engorroso y requeriría invertir tiempo por parte de los abonados, para obtener información de la oferta comercial en el mercado, el plazo para la instalación del servicio, entre otros.

De acuerdo con lo descrito hasta esta sección, se ha identificado que el mercado de internet fijo se encuentra altamente concentrado y con cobertura limitada por parte de los competidores de Telefónica del Perú. Del lado de la demanda, se ha encontrado que los servicios de internet móvil no sustituyen al servicio de internet fijo y estos serían más bien complementarios. Asimismo, se encontró inercia del consumidor pues no existirían incentivos para que los usuarios cambien de operador incluso ante un incremento de precios.

A continuación, corresponde evaluar los incrementos de precios realizados por Telefónica, para identificar si la explicación brindada por el operador de dichos incrementos se sustenta en sus indicadores financieros.

3.2.3 Análisis financiero

En los últimos años, Telefónica del Perú ha realizado incrementos sostenidos en las tarifas de sus servicios fijos (TV Paga e Internet fijo), señalando un incremento en sus gastos y/o el incremento de sus inversiones.

Con el fin de identificar los gastos e inversiones correspondientes a los servicios de Internet fijo y Televisión de Paga, se emplea información proveniente del Procedimiento de Contabilidad Separada de Telefónica del Perú, siendo que mediante dicho procedimiento Telefónica reporta información desagregada de sus ingresos, activos y gastos asignados a cada uno de sus servicios. Cabe señalar que, la empresa ha remitido información a través de este procedimiento hasta el 2018 mientras que la información correspondiente al 2019 aún se encuentra en proceso de ser remitida, siendo el plazo final para enviarla en agosto de 2020.

Lo anterior significa que la empresa viene reportando información de sus diferentes clases de activo y centros de actividad de costos ⁽⁵⁴⁾ (incluyendo en estos últimos diversas cuentas contables), entre otros, para los servicios de Internet Fijo y Televisión de Paga, lo que permite contrastar toda afirmación por parte de Telefónica referente a la existencia de mayores inversiones o gastos vinculados a dichos servicios, respectivamente.

Específicamente, para determinar las inversiones realizadas en ambos servicios, se utiliza como *proxy* la variación en el saldo de activos fijos netos; mientras que para determinar la variación de gastos operativos, se emplea la variación de los saldos de las cuentas contables de costos correspondientes a los centros de actividad de la empresa, excluyéndose las partidas de gastos correspondientes a “Depreciación y amortización” y “Gastos Planta Telefónica”.

Para tales efectos, se analiza la información que Telefónica ha venido reportando al OSIPTEL respecto a las clases de activos y centros de actividad de costos asignados a los servicios de Internet Fijo y TV de Paga, mediante sus Reportes Regulatorios de Contabilidad Separada correspondientes al año 2018, así como la información correspondiente al año 2019 ⁽⁵⁵⁾, remitida por la empresa con carta TDP-0934-AR-AER-20.

⁵⁴ Los centros de actividad de costos se clasifican en:

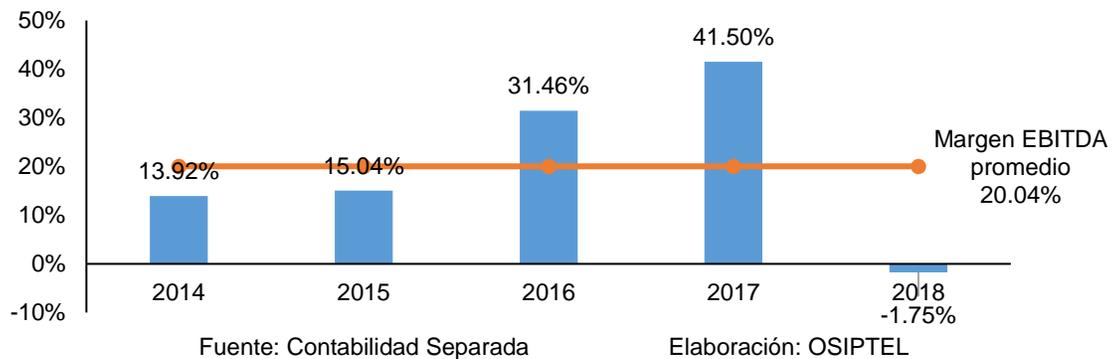
██████████
██████████
██████████

⁵⁵ Con carta TDP-0934-AR-AER-20, de fecha 25 de marzo de 2020, Telefónica dio respuesta a la comunicación N° C. 00219-GG/2020, mediante la cual el OSIPTEL requirió a dicha empresa que remita información preliminar respecto a diversos importes de clases de activos y cuentas contables de costo correspondientes al año 2019 (aquellos que representaron el ██████████

a. Mercado de TV Paga

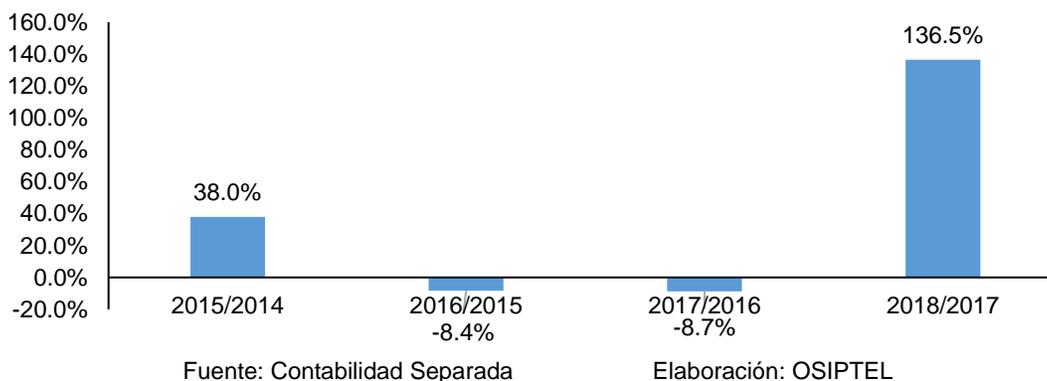
Telefónica del Perú presentó un margen EBITDA positivo para el período 2014 a 2017 pero negativo para el 2018; lo cual reflejó un margen EBITDA promedio de 20.04% para el período de análisis. Es decir, en promedio, los ingresos de la empresa asociados al servicio de TV Paga han superado a los costos de brindar el servicio entre 2014 y 2018.

Gráfico N° 29: Evolución del Margen EBITDA en TV Paga (Telefónica del Perú)



Por el lado de los costos, estos presentaron un comportamiento heterogéneo con tasas de crecimiento anual positivas y negativas como se puede apreciar en el siguiente gráfico, siendo la mayor tasa de crecimiento anual la observada en el 2018.

Gráfico N° 30: Evolución de tasa de crecimiento anual de los costos de TV Paga ⁽⁵⁶⁾

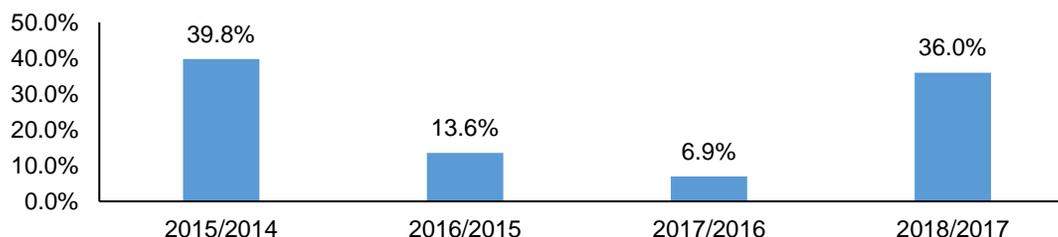


de sus clases activos y de sus centros de actividad de costos en el año 2018, respectivamente), asignados a los servicios de Internet Fijo y Televisión de Paga; a fin de que la empresa identifique los gastos e inversiones, que sustentarían los incrementos tarifarios a los planes de dichos servicios, a los que hizo referencia mediante carta TDP-0029-AR-GER-20.

⁵⁶ Se excluyó del análisis de gastos las categorías asociadas a depreciación y amortización

Por el lado de los ingresos, estos presentaron un comportamiento homogéneo con tasas de crecimiento anual positivas para todo el período de análisis, siendo la mayor tasa de crecimiento anual la observada en el 2015 seguido de la observada en el 2018.

Gráfico N° 31: Evolución de la tasa de crecimiento anual de los ingresos de TV Paga (Telefónica del Perú)



Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Cabe señalar que Telefónica del Perú ha realizado, por decisión comercial propia, incrementos sostenidos en las tarifas de su servicio de TV Paga monoproducto desde el 2015, como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 28: Evolución de las tarifas monoproducto de TV Paga para altas nuevas– Principal Plan “Paquete Estándar Digital”–

Año	Incrementó de tarifas	Variación (%)
2015	• De S/. 79 a S/ 79.9 ⁽⁵⁷⁾	1.1%
2016	• No incrementó	-
2017	• De S/. 79.9 a S/ 89.9 ⁽⁵⁸⁾	12.5%
2018	• No incrementó	-
2019	• De S/. 89 a S/ 95 ⁽⁵⁹⁾	5.7%
2020	• De S/. 95 a S/ 105 ⁽⁶⁰⁾	11.5%

Fuente: SIRT

Elaboración: OSIPTEL

Nota:

- En 2018, la empresa incrementó la tarifa de su paquete “Paquete Estándar Lima y Callao” De S/ 79.9 a S/ 89.9 (+12.5%) y su “Paquete Estándar Provincias” de S/ 74.9 a S/. 89.9 (+20.0%). Tarifa registrada con código SIRT TECAB2018000118.
- Las tarifas del servicio de TV Paga comercializado en la modalidad empaquetada se han mantenido sin variación desde el 2015 para el “Paquete Estándar Digital”.

La empresa ha señalado mediante carta TDP-0029-AR-GER-20 ⁽⁶¹⁾ que estos incrementos se debieron a que ha tenido que asumir mayores gastos en la provisión de contenidos para

⁵⁷ Tarifa registrada con código SIRT TECB201400081.

⁵⁸ Tarifa registrada con código SIRT TECAB2017000050

⁵⁹ Tarifa registrada con código SIRT TECAB2018000158

⁶⁰ Tarifa registrada con código SIRT TECAB2018000158

⁶¹ Carta remitida el 3 de enero de 2020.

la comercialización del servicio de TV Paga, los cuales habrían ascendido a más de S/ [REDACTED] millones en el 2019. Además de importantes inversiones en nuevo equipamiento para la prestación de los servicios, las cuales habrían ascendido, aproximadamente, a S/ [REDACTED] millones en el mismo año.

Al respecto, mediante la información proveniente del Procedimiento de Contabilidad Separada se observa lo siguiente (mayor detalle ver Anexo I):

- En el año 2019, no se observan incrementos en todas sus clases de activo correspondientes al servicio de TV de Paga, y en neto se observa una reducción de sus activos asignados a este servicio.
- Los gastos se incrementaron en el año 2019 respecto a los registrados el año anterior, impulsados principalmente por el incremento en los costos de contenidos. De acuerdo con la información proveniente de la Contabilidad Separada, específicamente de la cuenta contable de costo “[REDACTED]”, este costo alcanzó S/ [REDACTED] millones en el año 2019 y S/ [REDACTED]⁽⁶²⁾ millones el año 2018; es decir, un incremento de S/ [REDACTED] millones.

Cuadro N° 29: Incremento de las inversiones y gastos para el 2019 (millones S/)

Confidencial

Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Asimismo, el OSIPTEL mediante carta Carta N° C. 00035-GPRC/2020 ⁽⁶³⁾ solicitó información a Telefónica del Perú referida a conexiones afectadas por incrementos, altas y

⁶² Se calcula como la suma de los saldos de la cuenta “[REDACTED]” del [REDACTED] y [REDACTED] del año 2018.

⁶³ Carta notificada el 21 de febrero de 2020

gastos en contenidos en el marco de la revisión del régimen tarifario del servicio de Internet fijo, información que fue remitida por la empresa mediante carta TDP-0932-AR-AER-20 ⁽⁶⁴⁾, la cual precisa su gasto en la adquisición de contenidos totales a los programadores de señales siendo que estos se redujeron en 2018 (■■■■%) pero aumentaron en 2019 (■■■■%). Asimismo, se observó una tendencia creciente en el gasto de contenidos, así como un incremento en el gasto en contenidos nacionales, el cual incrementó su participación en el gasto total en ■■■■% en el período de análisis. Sin embargo, los gastos en contenidos internacionales representaron, en promedio, el ■■■■% de los gastos en contenidos para el período de análisis.

Gráfico N° 32: Evolución del gasto (S/. sin IGV) en la adquisición de contenidos a los programadores de señales (ejemplo: Fox, Disney entre otros)

Confidencial

Fuente: Telefónica del Perú

Elaboración: OSIPTEL

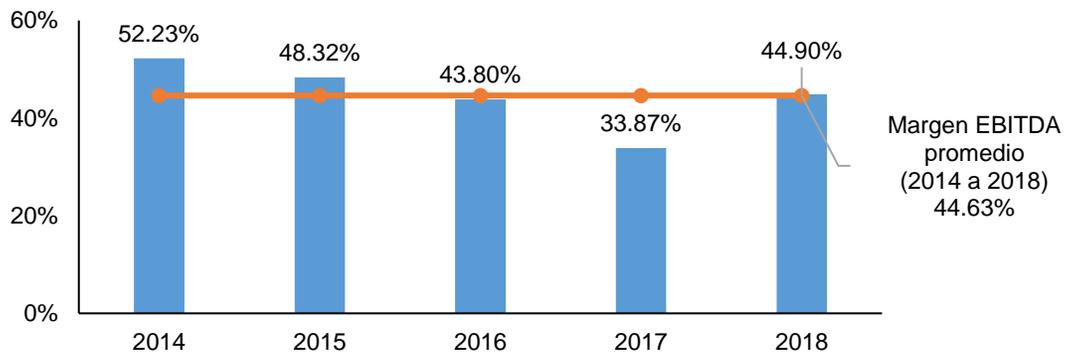
En conclusión, no resulta razonable justificar que los incrementos en tarifas en 2020 se hayan explicado por un incremento en las inversiones dado que éstas se redujeron en el 2019. No obstante, los gastos se incrementaron en dicho año por el incremento en los costos de contenidos de TV Paga. Un análisis más desagregado se puede observar en el Anexo II.

⁶⁴ Telefónica del Perú remitió la carta al Sistema de Información y Documentación (SID) el 27 de marzo de 2020.

b. Mercado de Internet fijo

Telefónica del Perú presentó un crecimiento sostenido del margen EBITDA para el período 2014 a 2018 con un margen promedio de 44.63% para dicho período, lo cual indica que los ingresos de la empresa asociados al servicio de Internet fijo han superado a los costos de brindar el servicio.

Gráfico N° 33: Evolución del Margen EBITDA en Internet fijo (Telefónica del Perú)

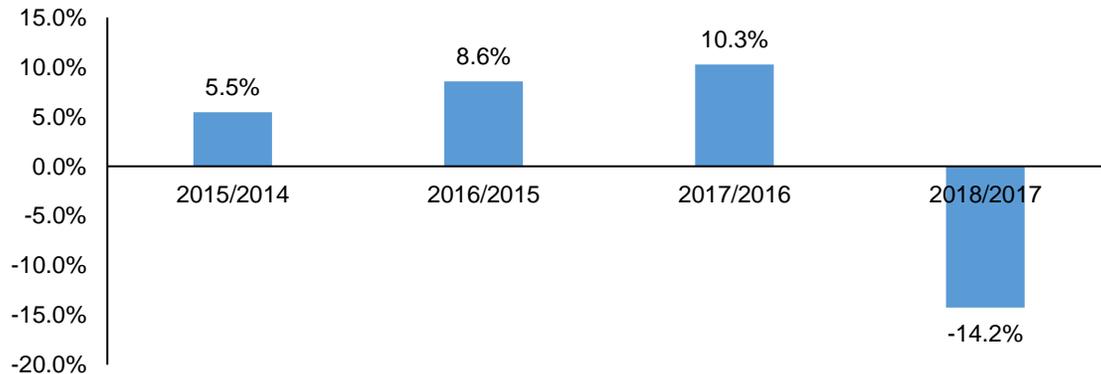


Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Por el lado de los costos, estos presentaron un comportamiento mixto con incrementos y reducciones anuales, respecto de lo observado en años anterior, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, siendo el mayor incremento de costos el observado en el 2017.

Gráfico N° 34: Evolución de tasa de crecimiento anual de los costos de Internet fijo ⁽⁶⁵⁾ (Telefónica del Perú)



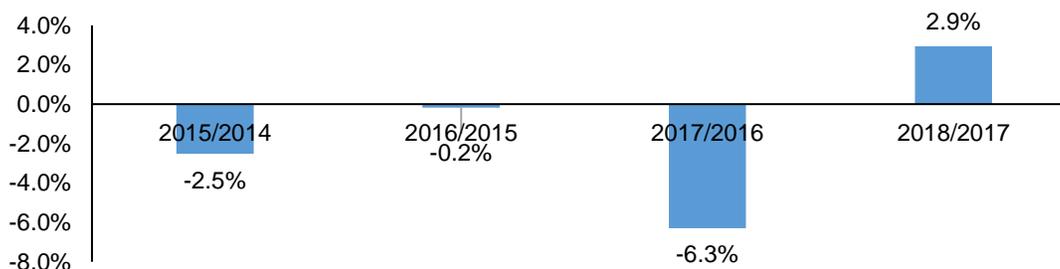
Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

⁶⁵ Se excluyó del análisis de gastos las categorías asociadas a depreciación y la amortización

Por el lado de los ingresos, estos presentaron una tasa de crecimiento anual negativa para el período 2015 a 2017 mientras que para el 2018 se observó una tasa de crecimiento anual positivo.

Gráfico N° 35: Evolución de la tasa de crecimiento anual de los ingresos de Internet fijo (Telefónica del Perú)



Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

Cabe señalar que, Telefónica del Perú ha realizado, por decisión comercial propia, incrementos sostenidos en las tarifas de su servicio de Internet fijo desde el 2018, como se señaló en el Informe N° 020-GPRC/2020 que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-CD/OSIPTEL ⁽⁶⁶⁾. Al respecto, la empresa ha señalado mediante carta TDP-0029-AR-GER-20 ⁽⁶⁷⁾ que estos incrementos se debieron a mayores inversiones y gastos que ha tenido que realizar, las cuales se detallan a continuación:

- Inversiones incrementales para el despliegue y expansión de cobertura de las redes [REDACTED] y [REDACTED] por más de S/ [REDACTED] millones en el 2019.
- Gastos e inversiones para mayores capacidades requeridas (por nuevas exigencias de incremento de velocidades para los usuarios) por más de S/ [REDACTED] millones en los últimos años.
- Incrementos en costos operativos y de mantenimiento para la prestación de los servicios a causa de la inflación del último año ([REDACTED]%).

Al respecto, mediante la información proveniente del Procedimiento de Contabilidad Separada se observa lo siguiente (mayor detalle ver Anexo III):

⁶⁶ Ver página N° 8 del Informe N° 00020 – GPRC/2020.

⁶⁷ Carta remitida el 3 de enero de 2020.

- En el año 2019, no se observaron incrementos en todas sus clases de activo correspondientes al servicio de Internet fijo, y en neto se observa una reducción de sus activos asignados a este servicio.
- Respecto a los gastos, se observa que estos se redujeron en el año 2019.

Cuadro N° 30: Incremento de las inversiones y gastos para el 2019 (millones S/)

CONFIDENCIAL

Fuente: Contabilidad Separada

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, no resulta razonable justificar que los incrementos en tarifas del 2020 se hayan explicado por un incremento en las inversiones dado que éstas se redujeron en el 2019. Asimismo, los gastos se redujeron en este último año. Un análisis más desagregado se puede observar en el Anexo II.

3.2.4 Conclusiones y planteamiento del problema

- Telefónica del Perú presentó la mayor cuota de mercado para las conexiones en servicio y para los ingresos minoristas en el servicio de Internet fijo; las cuales se han reducido a lo largo de los últimos años, pero aún representan el 69.8% del total de mercado en términos de conexiones.
- El mercado de Internet fijo es un mercado altamente concentrado en conexiones e ingresos en donde se presenta una intensidad competitiva poco significativa. Este nivel de concentración supera el de otros mercados como el de TV Paga y en gran medida el mercado móvil. Asimismo, es superior en promedio en más de 70% respecto de los niveles de concentración de otros países comparables de Latinoamérica.
- Telefónica del Perú presentó la mayor cobertura del servicio de Internet fijo con excepción de la región de Moquegua. Asimismo, se observó la existencia de empresas que proveen el servicio de Internet fijo con cobertura limitada a nivel regional o incluso a determinados distritos o áreas de menor tamaño.

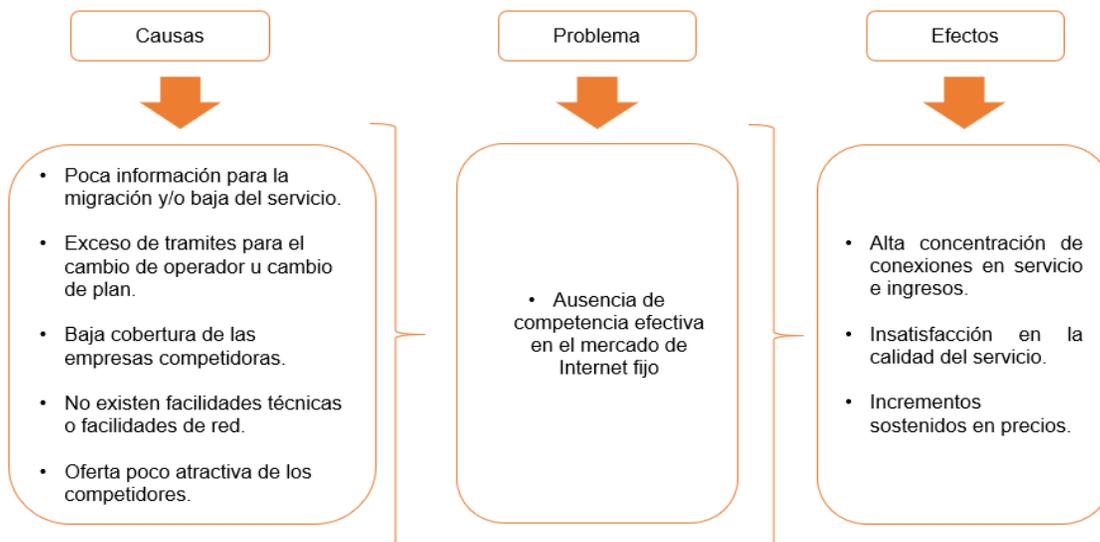
- Las barreras a la entrada se han reducido, como consecuencia de la mejora tecnológica que ha permitido reducir costos en la provisión del servicio; ello ha generado un incremento en el número de empresas que proveen el servicio, aunque con cobertura limitada. Se observa así que los nuevos operadores se han concentrado en zonas con alta densidad, que representan menores costos de despliegue de infraestructura y les permitirían ganar un tamaño de planta suficiente para rentabilizar su inversión; otros entrantes se han centrado en segmentos no atendidos por otros operadores pero con tecnologías más costosas, como la satelital.
- Telefónica del Perú realizó incrementos en sus tarifas mensuales de forma sostenida en 2018, 2019 y 2020, sin que dichos incrementos hayan afectado a su nivel total de conexiones en servicio, lo cual reflejaría que sus abonados no cuentan con opciones de cambio ante eventuales cambios en la política comercial de la empresa.
- Más del 80%, en promedio, de las conexiones afectadas con incrementos tarifarios para TV Paga e Internet fijo monoproducto así como el 65.4%, en promedio, para conexiones empaquetadas se mantuvieron con Telefónica del Perú al 2020. Ello reflejaría, en parte, la capacidad de la empresa para incrementar precios sin ver afectado de forma significativa su nivel de conexiones en servicio.
- América Móvil, principal competidor de Telefónica del Perú, realizó un incremento promedio de sus tarifas de Internet fijo en una magnitud cercana a la de Telefónica del Perú en 2019 mientras que para el 2020, no se ha observado una respuesta comercial a la estrategia de incremento de tarifas por parte de Telefónica del Perú.
- Los operadores regionales de Internet fijo no cuentan con una cobertura que les permita disciplinar la conducta de Telefónica del Perú o ser una alternativa de cambio para la mayor parte de los abonados de esta última dada su limitada cobertura geográfica y dado que sus servicios no necesariamente son comparables a los de Telefónica del Perú (contenidos exclusivos, tecnologías empleadas, entre otros).
- Los argumentos señalados por Telefónica del Perú con relación a mayores inversiones y gastos para justificar sus incrementos tarifarios en Internet fijo no serían razonables puesto que, en promedio, sus inversiones se redujeron al igual

que sus gastos. En el servicio de TV Paga, sí se ha corroborado un incremento del gasto en contenidos como justificación para un incremento de tarifas.

- Telefónica del Perú cuenta con la categoría de Proveedor Importante en el mercado mayorista de Internet fijo, por lo cual se le impusieron ciertas obligaciones a fin de promover la competencia, esperando que estas se reflejaran en mayor competencia a nivel minorista. A pesar de las medidas determinadas a nivel mayorista, el análisis realizado refleja que a nivel minorista, Telefónica del Perú cuenta con la capacidad de actuar de forma independiente de sus competidores como consecuencia de su mayor cobertura, control de infraestructura necesaria para desplegar cobertura, barreras estratégicas (empaquetamiento, exclusividad de contenidos entre otros), imposición de costos de transacción a los usuarios, integración vertical a nivel minorista y mayorista, ausencia de ningún competidor con una escala cercana (Economías de Escala), entre otros factores.

Por todo lo anterior, el Gráfico N° 36 presenta el problema que se analiza para el mercado de Internet fijo.

Gráfico N° 36: Planteamiento del Problema



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

En conclusión, se evidencia un **problema de ausencia de competencia efectiva** en la provisión del servicio de Internet fijo (servicio de valor añadido de Conmutación de Datos

por Paquetes) producto de un conjunto de factores detallados anteriormente. Ello permite que Telefónica del Perú, empresa con mayor participación, efectúe incrementos tarifarios de hasta S/ 15.91 ⁽⁶⁸⁾ en un único periodo (2020) e incrementos acumulados en dos años de hasta S/ 28 (2019 y 2020) ⁽⁶⁹⁾ sin que se reduzca significativamente su número de conexiones en servicio, debido a la falta de alternativas de proveedor que la mayoría de estos enfrenta. Luego, esta falta de competencia efectiva afecta el bienestar de los usuarios.

4 OBJETIVOS Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN

4.1 Objetivo de la intervención

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-CD/OSIPTEL ⁽⁷⁰⁾ publicada en el Diario Oficial El Peruano el 15 de febrero de 2020 se dispuso la revisión del régimen tarifario aplicable al servicio de acceso a Internet fijo prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. así como las reglas para la aplicación de aumentos tarifarios, de acuerdo con las características, la problemática del mercado y las necesidades de desarrollo de la industria.

4.2 Base legal de la intervención

De conformidad con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, el OSIPTEL tiene competencia para regular el comportamiento de las empresas operadoras, así como mantener y promover una competencia efectiva y justa entre los prestadores de servicios portadores, finales, de difusión y de valor añadido.

Asimismo, el artículo 68 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones ha previsto que, **en caso el OSIPTEL determine la ausencia de condiciones de competencia en la prestación de algún servicio de valor añadido, o declare la existencia de un proveedor importante, puede establecer la regulación tarifaria en dicho servicio;**

“Artículo 68.- La fijación de precios por la prestación de servicios de valor añadido es libre y se regula por la oferta y demanda. Sin embargo, en caso el OSIPTEL

⁶⁸ Máxima variación de tarifas observada en el último incremento registrado por Telefónica del Perú.

⁶⁹ Máxima variación de tarifas observada. Corresponde al incremento de S/ 12.1 en 2019 y de S/ 15.9 en 2020.

⁷⁰ Disponible en <http://bit.ly/2Pk6eh2>

determine la ausencia de condiciones de competencia en la prestación de algún servicio de valor añadido, o declare la existencia de un proveedor importante, podrá establecer la regulación tarifaria en dicho servicio de valor añadido.”

Asimismo, el artículo 4 de los Lineamientos de Política del Sector Telecomunicaciones, aprobados por Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, señala que, en aquellos mercados donde no exista competencia efectiva en la prestación de determinados servicios, el OSIPTEL puede establecer la regulación de los mismos a través de la fijación de tarifas o **de otros instrumentos regulatorios**, determinando el alcance de dicha regulación, así como el mecanismo específico a ser implementado, de acuerdo con las características, la problemática de cada mercado y las necesidades de desarrollo de la industria.

Acorde a lo establecido en el artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y sus modificatorias la función normativa comprende la facultad de dictar normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios.

Adicionalmente, el artículo 33 del Reglamento General del OSIPTEL, establece que mediante resoluciones tarifarias, el OSIPTEL puede, entre otros, establecer sistemas de tarifas que incluyan un conjunto de reglas y disposiciones tarifarias a que se sujetarán las empresas operadoras para la aplicación de tarifas, planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones.

5 ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS

5.1 Descripción de opciones regulatorias

El análisis de opciones regulatorias refleja las potenciales opciones con las que cuenta el regulador al momento de analizar la imposición de una norma y/o medida regulatoria. En esta sección se evalúan las distintas opciones regulatorias para abordar el problema planteado, considerando entre las opciones, la de mantener el Régimen Tarifario Supervisado sin establecer medidas asimétricas en el mercado como la primera opción a evaluar por parte del regulador, la misma que corresponde al Escenario Base (*status quo*).

Posteriormente, se realiza el análisis considerando mantener el Régimen Tarifario Supervisado pero incorporando medidas asimétricas a implementar en el corto y mediano plazo ⁽⁷¹⁾.

Las medidas a implementar en el corto plazo están enfocadas a reducir los Costos de Transacción asociados a la búsqueda de información (asimetría de información) y los costos de contratación con una empresa operadora (en particular, los asociados a los trámites), mientras que las medidas de mediano plazo están enfocadas en reducir Costos de Transacción y a su vez incrementar la Cobertura del servicio. Dado que este grupo de medidas que se propone es más complejo, ameritan realizar estudios técnicos a fin de evaluar la viabilidad de su implementación.

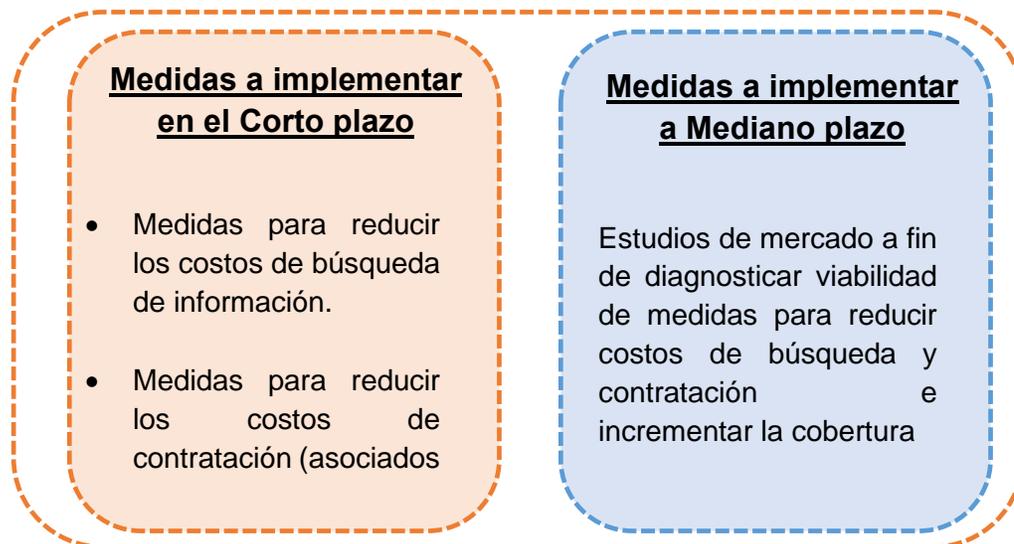
Cabe señalar que, el problema de los Costos de Transacción descrito anteriormente afecta a todos los usuarios del mercado, pues dificulta que estos puedan tomar decisiones óptimas mientras que el problema de la baja cobertura sólo afecta a un grupo usuarios según la zona geográfica. Así, la magnitud del primero resulta ser mayor a la del segundo en terminos de usuarios afectados por estos problemas, motivo por el cual resulta necesario ser atendido con mayor prioridad.

Por lo anterior, se considera necesario y urgente emitir medidas para reducir estos Costos de Transacción a fin de generar una mejora en la capacidad de elección de los usuarios en el corto plazo. Estas medidas están orientadas a informar al usuario sobre incrementos tarifarios y dotarlo de opciones ante dichos incrementos. En tal sentido, se busca empoderar al usuario, a fin de que pueda tomar mejores elecciones frente a aumentos tarifarios.

Considerando lo anterior, la opción de mantener el servicio de Internet fijo de Telefónica del Perú bajo un Régimen Tarifario Supervisado debería incorporar este conjunto de obligaciones a implementarse en el corto y mediano plazo, según lo detallado en el siguiente gráfico.

⁷¹ Las medidas a implementar en el mediano plazo demandan un mayor nivel de esfuerzo necesario por parte del regulador para hacer cumplir las obligaciones (*enforcement*), así como de las empresas operadoras a fin de cumplirlas.

Gráfico N° 37: Conjunto de obligaciones a imponer en el mercado de Internet fijo



Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, se debe analizar la opción regulatoria referida a cambiar de un Régimen Tarifario Supervisado a un Régimen Tarifario Regulado el cual corresponde al Escenario de Régimen de Tarifas Reguladas, ello de acuerdo a la Resolución N° 026-2020-OSIPTEL/CD, lo cual es consistente con las facultades atribuidas al OSIPTEL en ejercicio de sus funciones.

Ahora bien, a lo largo del presente informe se ha observado la capacidad de Telefónica del Perú de actuar con independencia del resto de operadores. Por tal motivo, las medidas cuya implementación se evaluará tendrán un enfoque asimétrico, siendo aplicables únicamente a Telefónica del Perú, y están dirigidas a reducir los desequilibrios existentes entre esta empresa y el resto de empresas del mercado para así lograr incrementar la dinámica competitiva.

5.1.1 Alternativa N° 1: Mantener Régimen de Tarifas Supervisadas sin obligaciones asimétricas (Escenario base o *Status quo*)

La primera opción que el regulador debe evaluar y/o considerar es la alternativa de permitir que las fuerzas del mercado incrementen la competencia en la provisión del servicio de Internet fijo. Por ello, la opción de no intervenir siempre resulta ser la opción defecto a ser evaluada.

Bajo esta alternativa se propone que el servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú se mantenga en un Régimen Tarifario Supervisado bajo el cual las empresas operadoras puedan establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a una regulación de precios o a algún tipo de regulación asimétrica aplicada específicamente a Telefónica del Perú; las condiciones tarifarias se determinarían únicamente sobre la base de las interacciones de los agentes en el mercado (oferta y demanda).

Esta opción sería viable en caso existiese la posibilidad de que se incremente la dinámica competitiva en el mercado de Internet fijo sin necesidad de una intervención. En particular, ello implicaría que el comportamiento de Telefónica del Perú con relación a la determinación de sus precios debería disciplinarse por las condiciones de mercado. Como se desarrolló anteriormente, para ello se requeriría del incremento del número de empresas regionales, así como del incremento en cobertura del principal competidor (América Móvil).

En tal sentido, la primera opción a evaluar por el regulador consiste en permitir que sea el propio mercado, a través de las fuerzas de la oferta y demanda, el que determine los precios y demás condiciones para el acceso al servicio de Internet fijo provisto por Telefónica del Perú y las diversas empresas del sector.

Ventajas

- No incrementa los costos regulatorios ni los costos a la empresa.
- No genera distorsiones en la formación de precios.
- Promueve precios orientados a costos.

Desventajas

- La reducida dinámica competitiva se mantendría en el mercado, lo cual afecta el bienestar de los usuarios. Esto podría manifestarse en incrementos tarifarios adicionales, deterioro de la calidad, problemas en la información brindada por el operador, entre otros.
- Usuarios se mantendrían expuestos a cambios en los atributos del servicio sin contar con alternativas de sustitución.

- Limitadas posibilidades del resto de operadores de crecer a pesar de hacer esfuerzos e intentar alcanzar la eficiencia.

5.1.2 Alternativa N° 2: Régimen de Tarifas Supervisadas con obligaciones asimétricas

En esta alternativa se propone, al igual que en la alternativa N° 1, que el servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú se mantenga bajo un Régimen Tarifario Supervisado. Es decir, un régimen en el cual la empresa operadora pueda establecer y modificar libremente las tarifas sin estar sujetas a una regulación tarifaria, y determinándolas únicamente por las interacciones de los agentes en el mercado (oferta y demanda).

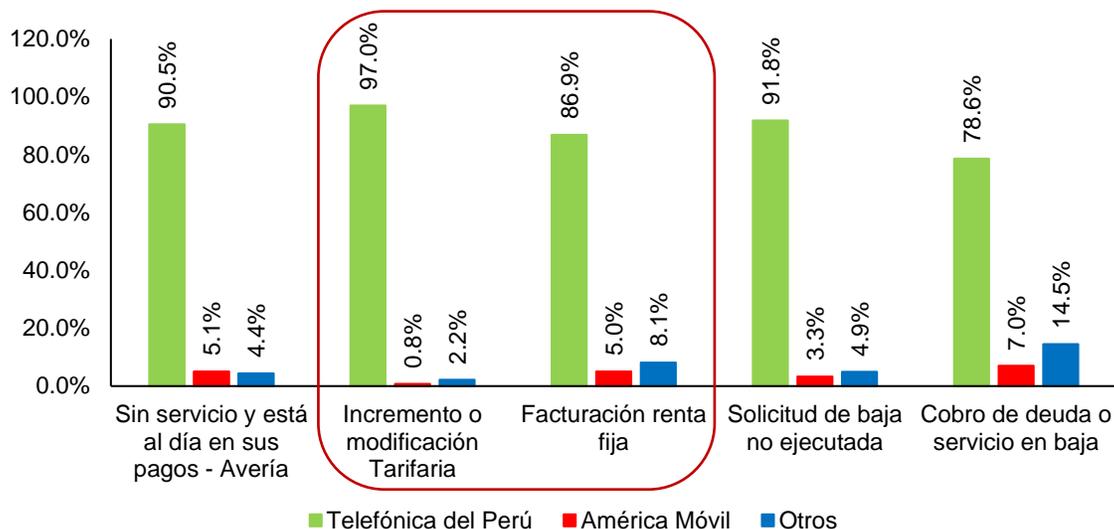
No obstante, la diferencia con la alternativa N° 1, es que se agrega un conjunto de medidas dirigidas a reducir los costos de transacción asociados a los costos de búsqueda de información (asimetría de información) y costos de contratación (asociados a trámites), a fin de incrementar la dinámica competitiva en la provisión del servicio de Internet fijo en el mercado minorista. Ello mediante una mayor disponibilidad de información y beneficios al usuario, buscando que este se empodere. A continuación, se desarrollan las medidas que se plantean en esta alternativa.

1. Medidas a implementar a corto plazo

Este tipo de medidas busca promover cambios en la conducta de los usuarios facilitando el acceso a mayor información y reduciendo los costos de contratación que afrontan. Estas medidas son relativamente sencillas de implementar en el corto plazo.

Las estadísticas del “Sistema de Atención a Usuarios” (en adelante, ATUS) indican que uno de los temas más consultados por los usuarios de servicios fijos se refiere a los incrementos tarifarios y a la facturación de la renta fija, siendo Telefónica del Perú la empresa que concentra el mayor número de consultas por parte de los usuarios. Lo anterior refleja que los usuarios no tienen un conocimiento adecuado de las condiciones que viene aplicando la empresa cuando realiza modificaciones en su oferta comercial relacionadas a aumentos tarifarios, motivo por el cual realizan las consultas señaladas al OSIPTEL.

Gráfico N° 38: Temas más consultados por empresa operadora (enero 2020)



Fuente: ATUS

Elaboración: OSIPTEL

A continuación se describe un conjunto de medidas a implementarse a fin de reducir los costos de transacción.

a. Obligación de informar sobre las ofertas de migración

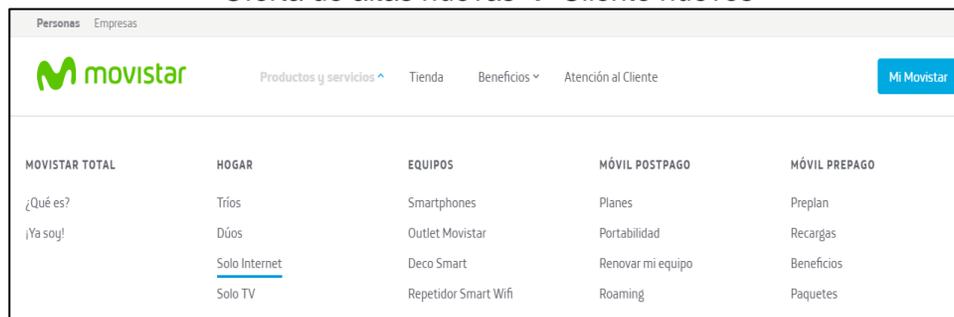
En los mercados existen “Costos de Transacción” que impiden asignaciones eficientes; entre ellos se encuentran los costos de búsqueda de información. Los usuarios que se ven expuestos a incrementos en las tarifas mensuales de sus servicios generalmente se encuentran inconformes con dicho incremento; ante ello, deben incurrir en costos de búsqueda de información a fin de determinar con qué alternativas de cambio cuentan.

En el mercado de Internet fijo monoproducto y servicios empaquetados con Internet fijo, las empresas cuentan principalmente con dos tipos de oferta para el segmento residencial: la oferta para altas nuevas y la oferta para migración. La primera aplica para aquellos clientes que no cuentan con el servicio de la empresa y piensan contratarlo, mientras que la segunda aplica para aquellos clientes que sí cuentan con el servicio de la empresa pero desean cambiar de plan contratado (a un plan de mayor o menor tarifa mensual, con mayores o menores prestaciones).

Con relación a los nuevos clientes, estos se enfrentan a un problema de información ex - ante dado que no cuentan con el servicio y desean contratar un plan tarifario. En este aspecto, Telefónica del Perú sí tiene incentivos para promocionar su oferta destinada hacia estos clientes (oferta para altas nuevas), haciéndola de fácil acceso mediante su página web y/u otros canales de venta (canales telefónicos, canales digitales entre otros).

Con relación a los clientes actuales, estos se enfrentan a un problema de información ex - post dado que sí cuentan con el servicio, pero desean cambiar de plan tarifario. En este aspecto, Telefónica del Perú no tiene incentivos para promocionar su oferta destinada hacia estos clientes (oferta para migración), sobretodo si el usuario está buscando un plan de menor renta, por lo que la hacen de difícil acceso, no la publican en su página web y/u otros canales de venta (canales telefónicos, canales digitales entre otros) o, cuando esta oferta comercial se publica, promueven la migración hacia planes con tarifas mensuales mayores (ver Gráfico N° 39).

**Gráfico N° 39: Información publicada en la página web de Telefónica del Perú-
Oferta de altas nuevas → Cliente nuevos**



Oferta de migraciones → Cliente actuales

No hay oferta disponible

Fuente: Recogido de la página de Telefónica del Perú el 02 de marzo de 2020

Esta falta de información genera que los usuarios no tomen elecciones adecuadas con relación a sus necesidades o disposición a pagar. Así, por ejemplo, la mejora tecnológica ha incrementado los atributos de los planes de Internet, pero se ha observado que existen

usuarios que se encontraban en esos planes y que no recibieron dicha mejora en velocidad, y esta tampoco fue solicitada por el abonado, presumiblemente por desconocimiento de su existencia. Al respecto, a marzo de 2020, Telefónica del Perú ha empezado a estandarizar los atributos de sus planes de Internet fijo y las tarifas mensuales a fin de eliminar la discriminación generada por la fecha de contratación del servicio.

Cabe señalar que, el problema de información sería de gran tamaño considerando que en los principales canales de venta de Telefónica del Perú (página web y/o canales telefónicos) no se cuenta con esta información para conocer la oferta para migraciones o se desincentiva al usuario ofreciendo ofertas en las cuales se incrementa un atributo del servicio (por ejemplo, velocidad de descarga) por un período de tiempo, luego del cual se regresa a la velocidad contratada, para no que este no migre hacia un plan de menor tarifa mensual.

Asimismo, se ha registrado consultas o quejas de usuarios mediante redes sociales que afirman que Telefónica del Perú les informaba que, para acceder a la oferta publicada en su página web, primero debían darse de baja y posteriormente volver a contratar el servicio al cual deseaban migrar, motivo por el cual podían quedarse sin servicio por varios días, o, simplemente, informaban que no era posible migrar a planes de menor renta por canal telefónico o web. Todo esto desincentiva el cambio de los usuarios, quienes permanecen en planes menos favorables; ello debido a que una migración involucra un conjunto de trámites que deben realizar (baja y alta del servicio), tiempo de espera en la atención, así como la posibilidad de quedarse unos días sin servicio de telecomunicaciones.

Por lo anterior, se recomienda que el OSIPTEL imponga las siguientes medidas:

- **Medida 1:** Establecer que Telefónica del Perú publique información diferenciada sobre la oferta comercial vigente, para los servicios de Internet fijo y/o servicios empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo, a ser contratada por nuevos clientes (oferta para altas nuevas) y por clientes actuales (oferta para migración), en la ventana inicial de su página web, o en alguna otra sección de fácil acceso. Esta información debe contener las condiciones tarifarias, características básicas del servicio (velocidad de descarga, velocidad de subida, tasa garantizada

entre otros) y, en el caso de la oferta para migración, las condiciones que aplican para acceder a la misma.

- **Medida 2:** Establecer que Telefónica del Perú implemente, en los aplicativos digitales que tenga desarrollados, opciones que permitan al abonado realizar la migración o baja del servicio de Internet fijo, ya sea monoproducto o como parte de un servicio empaquetado, en todo momento mientras dure la relación contractual entre la empresa operadora y el usuario.

Asimismo, los aplicativos digitales deben permitir observar toda la oferta comercial vigente para migraciones o, en su defecto, toda la oferta comercial que esté disponible para ser contratada por el usuario.

Asimismo, el regulador debe establecer el o los plazos máximos para el proceso de migración a fin de que no se limite la competencia con procesos de migración lentos, que pueden desincentivar el cambio de plan por parte de los abonados.

b. Obligación de informar sobre aumentos tarifarios

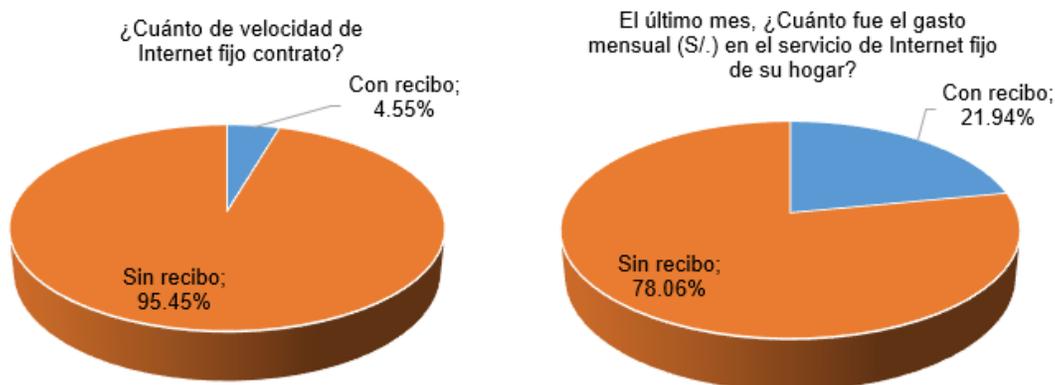
En los últimos años, Telefónica del Perú ha realizado continuos incrementos tarifarios en diversos servicios de telecomunicaciones (Internet fijo, TV Paga y Telefonía Móvil) generando malestar y una disminución en el bienestar de los usuarios, sobre todo en aquellos que no cuentan con opciones de cambio y/o que cuentan con algún equipo móvil adquirido en la modalidad de financiamiento.

Al respecto, mediante Oficio N° 040-2020-DP/AMASPPI, recibido el 17 de febrero de 2020, la Defensoría del Pueblo solicitó la modificación del artículo 11 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL y modificatorias, con el objetivo de incrementar el plazo previo a la entrada en vigencia de las nuevas tarifas, de la siguiente forma:

Disponer la modificación del primer párrafo del numeral (ii) del artículo 11 del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSI PTEL y modificatorias, a fin de incrementar el plazo previo a la entrada en vigencia de la nueva tarifa a 60 días desde su inscripción en el SIRT ya 10 días, en el caso de aumentos vinculados a tarifas tope.

Con relación a lo anterior, de la ERETEL se conoce que el 87% de los hogares con Internet fijo no contaban con el recibo de su servicio a fin de responder preguntas relacionadas a las características básicas del mismo (por ejemplo, velocidad contratada y gasto en el servicio). Este dato nos da una idea sobre el nivel de acceso a información que tienen los hogares por medio de sus recibos ⁽⁷²⁾. Asimismo, existen múltiples usuarios que continuamente señalan, a través de redes sociales o medios de comunicación, que no se les entrega el recibo correspondiente con lo cual, no se les comunica de forma efectiva sobre el incremento tarifario.

Gráfico N° 40: Participación de los hogares que contaron con recibo en el servicio de Internet fijo



Fuente: ERETEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

Lo anterior resulta relevante puesto que uno de los principales medios de información sobre aumentos tarifarios es el recibo remitido por las empresas de telecomunicaciones. En tal sentido, resulta relevante que los hogares cuenten con información oportuna sobre aumentos tarifarios. Una alternativa para cumplir tal fin sería ampliar el plazo de registro de la entrada en vigencia de aumentos tarifarios. La ampliación del plazo permitirá a los usuarios contar con mayor tiempo para evaluar la existencia de alternativas de sustitución del servicio por parte de otras empresas operadoras como la alternativa de migrar a otros planes de la propia Telefónica del Perú; como se indicó anteriormente, los planes vigentes suelen contar con mejores atributos que planes antiguos.

⁷² En el servicio de TV Paga ocurre lo mismo, pues al momento de realizar la siguiente pregunta a los hogares “El último mes, ¿Cuánto fue el gasto mensual (S/.) en el servicio de televisión de paga de su hogar?”, el 86.13% respondió sin hacer uso de su recibo.

Por otro lado, los incrementos tarifarios realizados por Telefónica del Perú estuvieron acompañados de incrementos en la velocidad de descarga (en Mbps) para el 80.1% de abonados afectados, mientras que el 19.9% de abonados restante no vieron incrementada la velocidad de su servicio de Internet fijo ⁽⁷³⁾.

Al respecto, la Comisión Federal de Comunicaciones de los Estados Unidos señaló, en su informe “*Measuring Broadband America Fixed Broadband Report*” del 2014, que a partir de 10 Mbps, los incrementos adicionales en la velocidad de descarga (en Mbps) no representan mejoras significativas para el consumidor, si la latencia se mantiene constante (ver Anexo IV). Si bien las mejoras tecnológicas han llevado a que hoy en día se cuente con velocidades muy por encima de 10 Mbps, más del 80% de las conexiones en Perú cuentan con velocidades por debajo de 32 Mbps a marzo de 2020.

No obstante, la evolución y llegada de nuevas tecnologías puede hacer que se encuentren nuevos usos a los servicios de internet, que requieran mayores velocidades y, por ende, este umbral de 10 Mbps podría incrementarse en el tiempo. Esto puede elevar la demanda por planes con mayores velocidades y mejores prestaciones. Asimismo, el proceso de avance de la Economía Digital, acelerada producto de la pandemia COVID-19 a marzo de 2020, ha generado una mayor demanda por planes con velocidades más altas, por lo que se debe monitorear cómo evoluciona el bienestar de los consumidores a medida que se incrementa la velocidad de los planes de Internet.

No obstante, debe tenerse siempre presente que un incremento de velocidades a partir de una velocidad elevada de partida generará un aumento mínimo en el bienestar de los usuarios, con lo que un incremento tarifario tendría un impacto neto negativo.

En tal sentido, resulta relevante para el regulador conocer la información sobre potenciales incrementos tarifarios previamente a fin de establecer el efecto sobre el bienestar de los usuarios de estas decisiones comerciales que adoptan las empresas en ejercicios de su libertad tarifaria y encontrar formas alternativas de información, pues, como se explicó anteriormente, estos por lo general no revisan su recibo de pago. Asimismo, es posible que los usuarios no requieran de los incrementos en velocidad aplicados por el operador al partir

⁷³ Estos abonados cuentan principalmente con una conexión a Internet fijo mediante la tecnología ADSL.

de un plan con una velocidad alta y, por tanto, la decisión óptima para usuarios de este tipo es cambiar a un plan con la misma velocidad que se tenía anteriormente contratada pero con una menor renta.

Por lo anterior, se recomienda que el OSIPTEL imponga las siguientes medidas:

- **Medida 3:** Establecer que Telefónica del Perú registre y notifique a los usuarios los aumentos en el valor nominal de la Tarifa Establecida del servicio de Internet fijo y/o servicios empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo, en un plazo mayor al establecido en el Reglamento General de Tarifas vigente (⁷⁴), a fin de que los usuarios cuenten con mayor plazo para evaluar las diferentes opciones con las que cuentan y, en caso lo consideren adecuado, puedan solicitar la migración del plan o la baja del servicio.
- **Medida 4:** Establecer que, antes de efectuar un aumento tarifario, Telefónica del Perú debe informar al OSIPTEL el número de abonados afectados entre otras variables que el OSIPTEL establezca. Esta información deberá ser remitida al OSIPTEL conjuntamente con la notificación sobre aumentos tarifarios (ver Medida 3).

Ello permitirá al OSIPTEL estimar el impacto de dicho incremento sobre los usuarios, informar y atender consultas realizadas por los usuarios y solicitar información adicional a la empresa de ser necesario, antes de que el aumento entre en vigencia.

c. Obligación de informar sobre los servicios empaquetados

La literatura económica reconoce las ganancias en eficiencia que pueden lograr las empresas como consecuencia del empaquetamiento de servicios; sin embargo, esta práctica puede a su vez limitar la dinámica competitiva al colocar en desventaja a empresas que ofrecen un único producto. En Perú, Telefónica del Perú ofrece su servicio de Internet fijo en la modalidad monoproducto y empaquetado con TV Paga, Telefonía fija y Telefonía móvil; los servicios empaquetados son la principal modalidad de comercialización del servicio, como ya se señaló anteriormente.

⁷⁴ Artículo N° 11 del citado reglamento.

El Cuadro N° 31 muestra las tarifas del servicio de Internet para contrataciones monoproducción o empaquetadas a marzo de 2020, siendo las primeras superiores a las segundas para todos los planes comercializados. Lo anterior refleja las ganancias en eficiencia producto de esta estrategia comercial, la cual permite reducir costos los cuales se trasladan a los usuarios mediante menores tarifas.

**Cuadro N° 31: Tarifas de Internet fijo según plan contratado a marzo 2020
– Telefónica del Perú -**

Velocidad de Internet fijo	Tarifa mensual del servicio de Internet fijo	Tarifa mensual del servicio de Internet fijo como componente de un paquete			
	Monoproducción	Dúo Int. fijo + TV Paga	Dúo Internet fijo + Tel.fija	Trío Int. Fijo+TV Paga+Tel. fija	Cuarteto Int. Fijo+TV Paga+Tel. fija + Tel. móvil
15 Mbps	S/65.9	S/61.9	S/54.4	S/61.9	
20 Mbps		-	-	-	S/48.0
30 Mbps	S/79.9	S/61.9	S/68.4	S/61.9	S/43.0
60 Mbps	S/95.9	S/81.9	S/84.4	S/81.9	S/67.0
100 Mbps	S/135.9	S/121.9	S/124.4	S/121.9	S/85.0
150 Mbps	S/185.9	S/171.9	S/174.4	S/171.9	S/132.0
200 Mbps	S/235.9	S/221.9	S/224.4	S/221.9	S/160.0

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Nota:

- Tarifas de dúos y tríos registradas mediante código SIRT TECN2019002501
- Tarifa de cuarteto en 60 Mbps registrada mediante código SIRT TECN2019001411
- Tarifa de cuarteto en 100 Mbps registrada mediante código SIRT TECN2019001404
- Tarifa de cuarteto en 150 Mbps registrada mediante código SIRT TECN2019001406
- Tarifa de cuarteto en 20, 30 y 200 Mbps registradas mediante código SIRT TECN2019001403
- La tarifa del servicio de TV Paga contratado en dúos, tríos y/o cuartetos es S/. 79 mientras que la tarifa del servicio de Telefonía fija en dúos es S/. 21.5 mientras que en tríos o cuarteto es S/. 10.

No obstante, la oferta de servicios empaquetados presenta algunas particularidades con relación a sus tarifas, las mismas que se describen a continuación ⁽⁷⁵⁾:

- Las tarifas del componente de Internet fijo contratado mediante el dúo Internet fijo + TV Paga son iguales a las tarifas del servicio contratado mediante un trío, lo cual indicaría que no hay ganancias de eficiencia producto de pasar de contratar esta combinación de dos servicios a una combinación de tres servicios.

No obstante, las tarifas del componente de Internet fijo contratado mediante el dúo Internet fijo + Telefonía fija son superiores a las tarifas del servicio contratado

⁷⁵ Planes tarifarios recopilados a marzo de 2020.

mediante un trío. Ello refleja que sí hay ganancias de eficiencia al pasar de esta combinación de dos servicios a una de tres servicios, salvo para el plan de 15 Mbps.

- En el caso del plan de 15 Mbps, este presenta una tarifa de Internet fijo en dúo con Telefonía fija (Internet fijo + Telefonía fija) menor a la tarifa empaquetada en trío. Lo anterior estaría reflejando ineficiencias de la estrategia de empaquetar, puesto que al incrementar el número de servicios (pasar de dos servicios contratados a tres servicios contratados) se esperaría menores tarifas como consecuencia del ahorro en costos y no un incremento en la tarifa del componente de Internet fijo.

De otro lado, el plan de 15 Mbps y el plan de 30 Mbps presentan la misma tarifa individual en el paquete dúo (Internet fijo + TV Paga) y en paquete trío, la cual asciende a S/ 61.9 y, considerando que la tarifa del servicio de TV Paga empaquetado es la misma para cualquier combinación de servicio (S/. 79), no resulta razonable esperar que un consumidor elija la velocidad de 15 Mbps pues, por la misma tarifa, puede elegir una mayor velocidad, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 32: Tarifas de Internet fijo según plan contratado (marzo 2020)

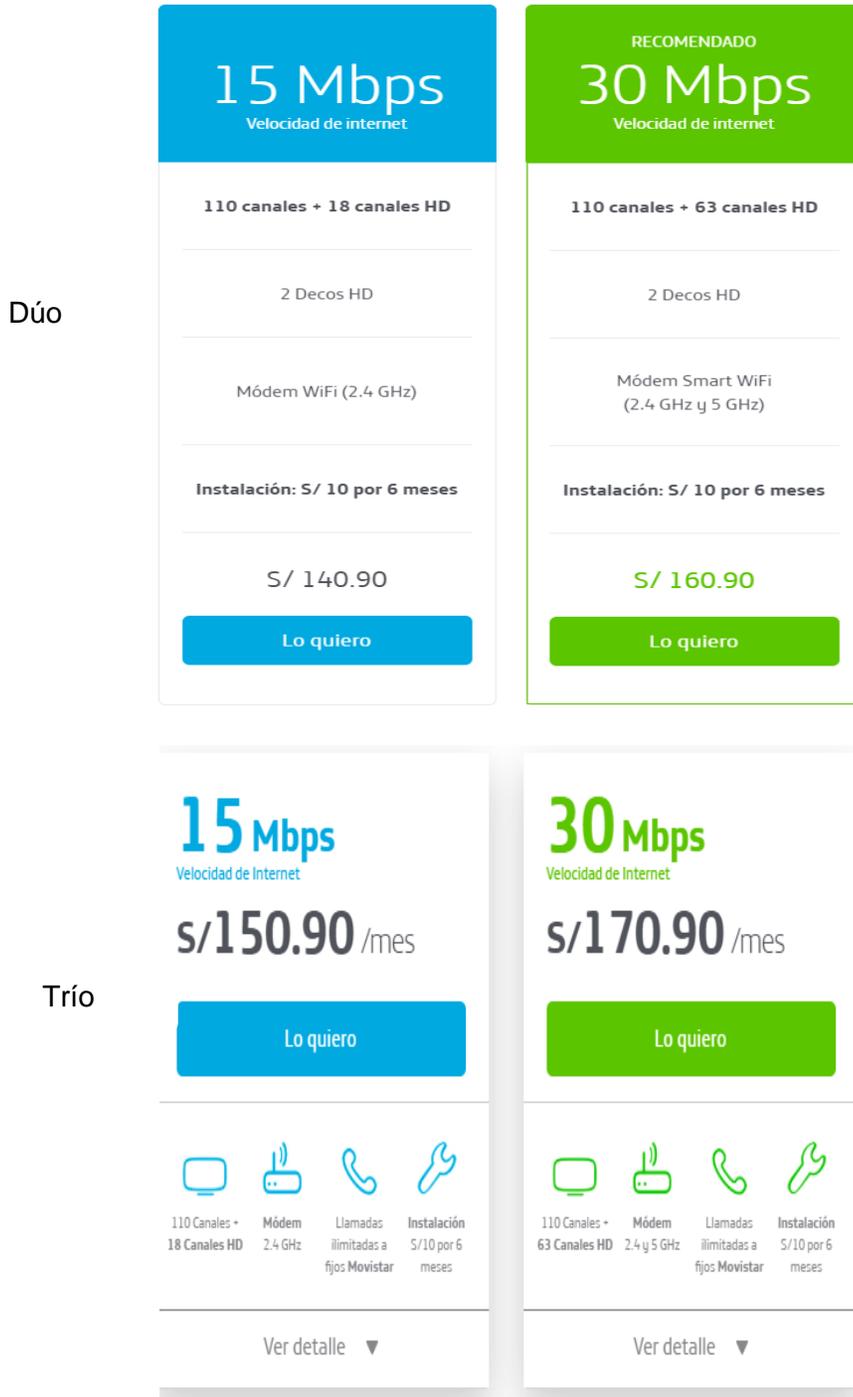
Combinación de servicios	Velocidad de Internet fijo contratada	Internet fijo	TV Paga	Tel. fija	Tarifa del paquete
Dúo	15 Mbps	S/61.90	S/79.00	-	S/140.90
	30 Mbps	S/61.90	S/79.00	-	S/140.90
Trío	15 Mbps	S/61.90	S/61.90	S/10.00	S/133.80
	30 Mbps	S/61.90	S/61.90	S/10.00	S/133.80

Fuente: Telefónica del Perú. Elaboración: OSIPTEL

No obstante, la oferta comercial publicada en la web institucional de Telefónica del Perú sí presenta una diferencia tarifaria de S/. 20 que se puede atribuir a que los paquetes con la velocidad de 30 Mbps incluyen el “Bloque Full HD” ⁽⁷⁶⁾ en la tarifa final del servicio.

⁷⁶ Esta información no se encuentra publicada en la página web de la empresa, pero revisando los registros en el SIRT se puede identificar las diferencias. Mayor información véase el código SIRT TECN2019002501 en <https://bit.ly/2YMsROY>

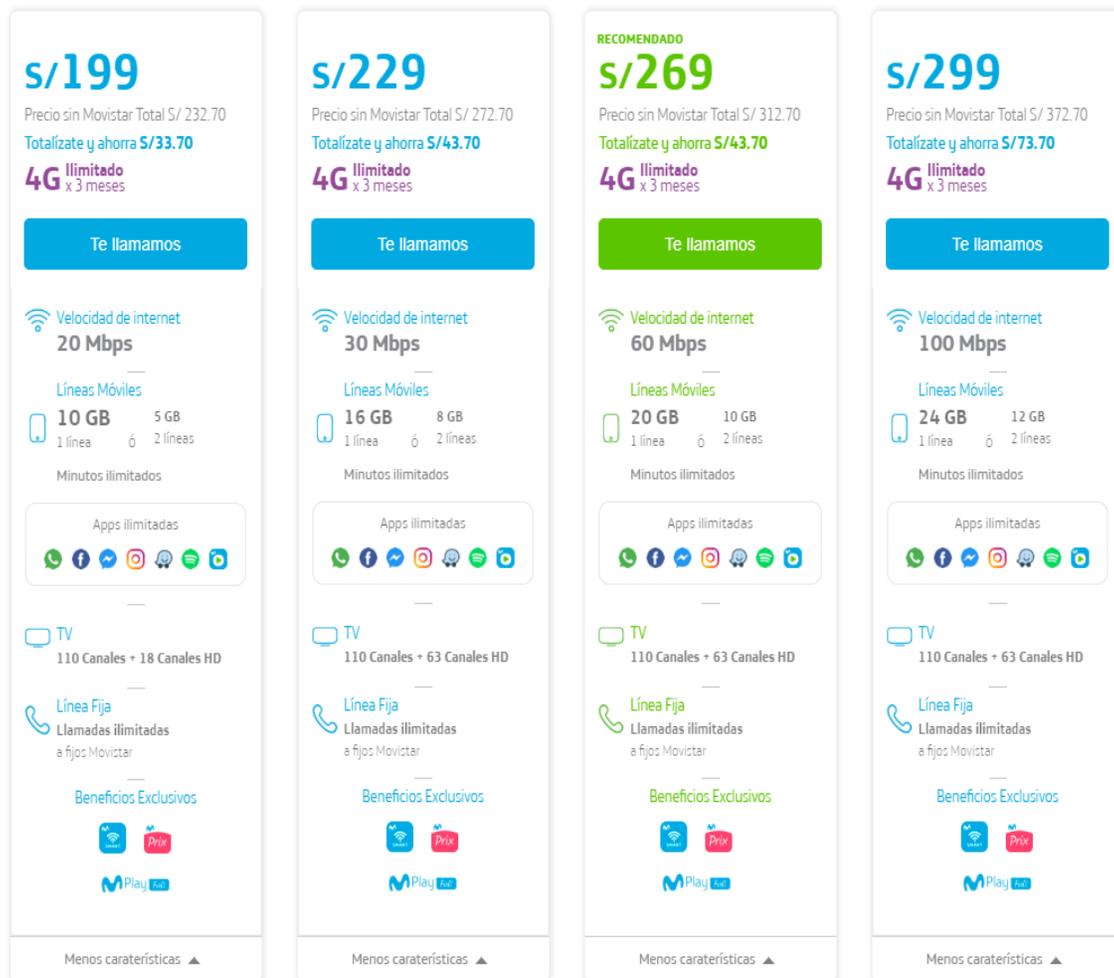
Gráfico N° 41: Muestra de la oferta comercial de Telefónica del Perú de dúos y tríos



Fuente: Página web de la empresa (revisado el 19/03/2020) Elaboración: OSIPTEL

El escenario descrito anteriormente se repite en la oferta de Movistar Total, la cual incluye en 5 de sus 6 planes el “Bloque Full HD” sin que este sea apreciado directamente por el consumidor en la oferta comercial del servicio.

Gráfico N° 42: Muestra de la oferta comercial “Movistar Total” de Telefónica del Perú



Fuente: Página web de la empresa (revisado el 19/03/2020) Elaboración: OSIPTEL

- Por otro lado, la oferta “Movistar Total” de Telefónica del Perú ofrece la posibilidad de empaquetar servicios fijos con el servicio de telefonía móvil. Al respecto, una revisión del plan “Movistar Total 20GB TV Estándar Digital HD 60Mbps” muestra que el servicio de telefonía móvil contratado mediante un paquete (Plan Móvil Movistar Total 20GB) cuenta con una tarifa mayor (+3.4%) a la de un plan que incluye mayores características en la modalidad monoproducto (Mi Movistar Ilimitado 20 GB). Ello

refleja nuevamente que el empaquetamiento de servicios, en vez de generar eficiencias, parece generar ineficiencias, puesto que las tarifas son mayores en el primer caso respecto del segundo.

Cuadro N° 33: Desagregación oferta “Movistar Total 20GB TV Estándar Digital HD 60Mbps” de Telefónica del Perú

Componente del paquete	Nombre del plan	Tarifa mensual
Telefonía fija	Movistar Voz	S/10
Telefonía móvil	Movistar Total 20GB	S/93
TV Paga	Estándar Digital	S/79
Bloque Full HD	-	S/20
Internet fijo	Movistar Total 60 Mbps	S/67
	Movistar Total 20GB TV Estándar Digital HD 60Mbps	S/269

En paquete: 20 GB en Telefonía móvil a S/ 93

En monoproducción: 20 GB en Telefonía móvil a S/ 89.9

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Información del plan “Movistar Total 20GB TV Estándar Digital HD 60Mbps” registrada mediante código SIRT: TECN2019001411

Lo anterior refleja un conjunto de distorsiones en el empaquetamiento de servicios, por lo cual se considera necesario establecer reglas que permitan una mayor eficiencia en el mercado.

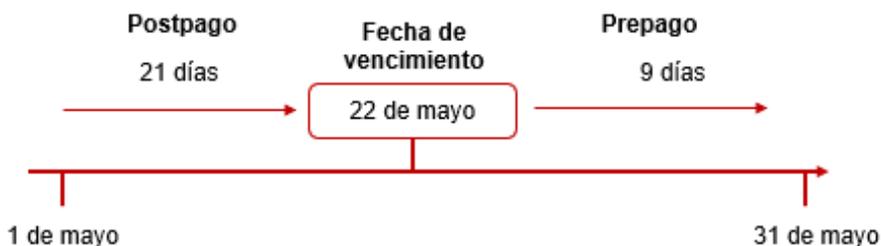
Por lo anterior, se recomienda que el OSIPTEL imponga la siguiente medida:

- **Medida 5:** Establecer que Telefónica del Perú debe publicar en su página web, las tarifas individuales para cada servicio que forma parte del paquete, conjuntamente con las tarifas monoproducción, así como el descuento aplicado por empaquetamiento a fin de que los usuarios puedan identificar el valor de cada componente del servicio y, de esa forma, tomar mejores decisiones.

d. Facturación y baja efectiva del servicio de Internet fijo

La facturación del servicio de Internet fijo y/o Servicios Empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo, así como otros servicios de redes fijas, presenta un esquema híbrido por el cual, el abonado del servicio paga una parte de su servicio luego de haber recibido el servicio (Postpago) y la otra parte antes de recibir el servicio (Prepago) (ver Gráfico N° 43).

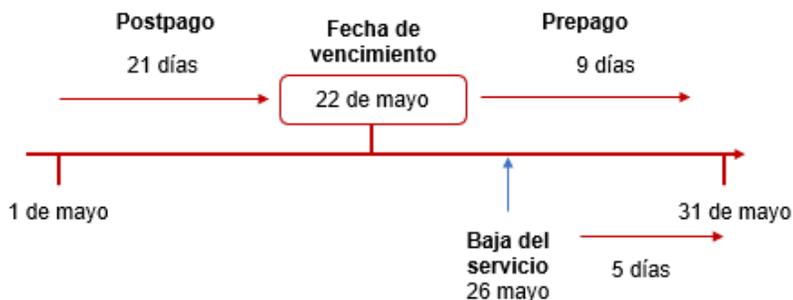
**Gráfico N° 43: Ejemplo de un ciclo de facturación de Internet fijo ⁽⁷⁷⁾
(Ciclo de Facturación 01)**



Elaboración: Página web de Telefónica del Perú

En este esquema, los abonados que se dan de baja posterior a la fecha de vencimiento del servicio y previo al inicio de un nuevo ciclo de facturación cuentan con un saldo a su favor producto del prepago por el servicio (ver Gráfico N° 44) y por el cual se debe iniciar un trámite con la empresa operadora para la devolución del monto, el mismo que se debe realizar en el mismo centro de atención de estas. Si consideramos el ejemplo planteado en el siguiente gráfico y el plan más económico de mercado de Telefónica del Perú al 4 de mayo de 2020 (Internet fijo de 15 Mbps a S/. 65.9) este monto puede corresponder a S/ 10.6 ⁽⁷⁸⁾, el cual por desconocimiento y/o falta de interés del abonado (CT trámite > Beneficio trámite) puede no ser recuperado por este.

**Gráfico N° 44: Ejemplo de baja que genera saldo a favor del abonado
(Telefónica del Perú)**



Fuente: Página web de Telefónica del Perú

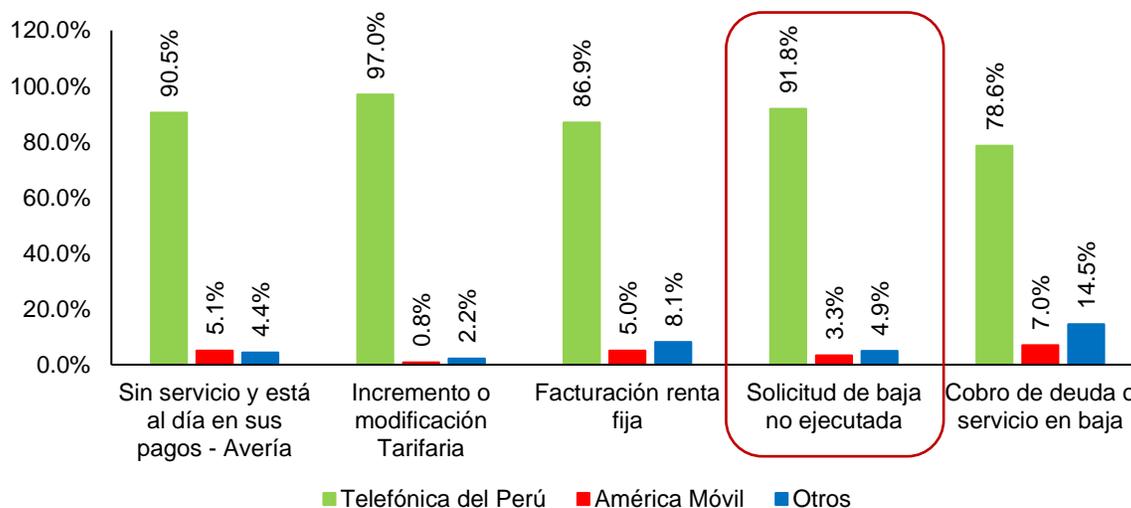
⁷⁷ Mayor información véase <https://bit.ly/2VxjclJ>

⁷⁸ El plan de Internet fijo de 15 Mbps cuenta con una tarifa mensual de S/ 65.9 lo cual equivale a una tarifa diaria de S/ 2.1

Por otro lado, los abonados que solicitan la baja del servicio deben poder realizarla en la fecha solicitada y no en fechas posteriores, lo cual se podría realizar de forma remota mediante un mecanismo similar a la suspensión del servicio que se aplica cuando el abonado no ha cancelado la tarifa mensual del servicio y el plazo de pago ya fue superado. Lo anterior a fin de incentivar el cambio de los usuarios y que se genere una mayor competencia entre las empresas. Así, la baja efectiva del servicio se debería llevar a cabo en la fecha solicitada por el consumidor no estando esta sujeta a otro plazo como puede ser, por ejemplo, el ciclo de facturación del servicio.

Finalmente, las estadísticas del ATUS indican que el segundo tema más consultado por los usuarios de servicios fijos, después de los incrementos o modificaciones tarifarias, se refiere a la “Solicitud de baja no ejecutada”, siendo Telefónica del Perú la empresa que concentra el mayor número de consultas.

Gráfico N° 45: Temas más consultados por empresa operadora (enero 2020)



Fuente: ATUS

Elaboración: OSIPTEL

Por lo anterior, se recomienda que el OSIPTEL imponga la siguiente medida:

- **Medida 6:** Establecer que Telefónica del Perú implemente mecanismos que permitan la baja efectiva del servicio contratado de Internet fijo y/o servicios empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo, como máximo, al día siguiente de aceptada la solicitud, o en una fecha posterior solicitada por el abonado.

Asimismo, establecer un plazo máximo para que la empresa pueda recoger los equipos que hayan sido entregados a los usuarios en calidad de comodato.

2. Medidas a implementar a mediano plazo

Este tipo de medidas requieren de un mayor análisis de forma previa a su implementación, lo cual amerita la elaboración de estudios técnicos a fin de verificar su viabilidad. A continuación se describen un conjunto de medidas desarrolladas cuyo objetivo es reducir los costos de transacción y promover el incremento en la cobertura del servicio.

Medidas enfocadas en reducir Costos de Transacción

a. Facturación y baja efectiva del servicio de Internet fijo

En la sección anterior referida a medias a implementar en el corto plazo, se desarrollaron los problemas que enfrentan los usuarios en relación a los procesos de facturación y/o devolución de los montos pagados por adelantado cuando se dan de baja en fechas previas al fin de su ciclo de facturación, lo cual puede generar un saldo a su favor.

Asimismo, mediante un ejemplo se mostró que en determinadas ocasiones el saldo que resulta a favor del abonado puede resultar inferior al costo de solicitar la devolución (tiempo, transporte entre otros), lo cual desincentiva que este solicite tal devolución.

Por lo anterior, se recomienda que el OSIPTEL imponga la siguiente medida:

- **Medida 7:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar mecanismos que permitan asegurar la devolución de los montos facturados prepagados por los abonados reduciendo los costos asociados a esta solicitud.

Una alternativa potencial sería la emisión de las notas de crédito a los abonados que tengan saldos a su favor, como consecuencia de haber pagado por adelantado un servicio y posteriormente haberse dado de baja, a fin de que estos tengan conocimiento del saldo a favor. Esta nota de crédito podrá ser usada por el abonado como parte de pago del servicio de telecomunicaciones provisto en otra empresa de telecomunicaciones, siendo esta última empresa la encargada de cobrar la nota de crédito a Telefónica del Perú.

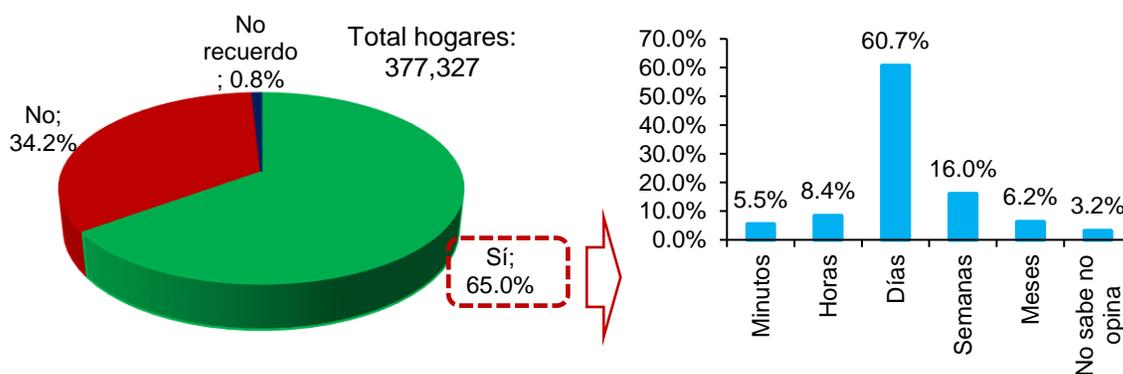
b. Facilitar el proceso de contratación y/o cambio de operador

El acceso al servicio de Internet fijo requiere de la instalación y/o activación del servicio para lo cual, las empresas operadoras solicitan la presencia física del abonado contratante al momento de realizar esta actividad en el domicilio solicitado. Lo anterior involucra una coordinación entre ambas partes, lo cual puede generar demoras en la instalación debido a que los abonados por temas laborales, sociales u otros podrían no encontrarse disponibles en los horarios y/o fechas requeridas por el personal de la empresa encargado de realizar la instalación del servicio, las mismas que en, algunos casos, pueden contemplar rangos de hasta 12 horas en el día para la visita del personal técnico ⁽⁷⁹⁾. Lo anterior genera un efecto disuasivo para contratar el servicio con un nuevo proveedor.

Al respecto, los hogares que experimentaron retrasos en el servicio técnico de la empresa representaron el 65% del total de hogares que había solicitado dicho servicio (ver

Gráfico N° 46), lo cual refleja un alto grado de incertidumbre con relación a la fecha exacta en la cual se podrá realizar el servicio técnico solicitado; la duración del retraso fue principalmente de días (60.7%) ⁽⁸⁰⁾, seguido de períodos más prolongados correspondientes a semanas (16%).

Gráfico N° 46: Distribución de los hogares que en el último año han experimentado retrasos en la instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de Internet fijo debido a que el personal de la empresa operadora no se presentó en la fecha programada?



Fuente: ERESTEL 2018 Elaboración: OSIPTTEL

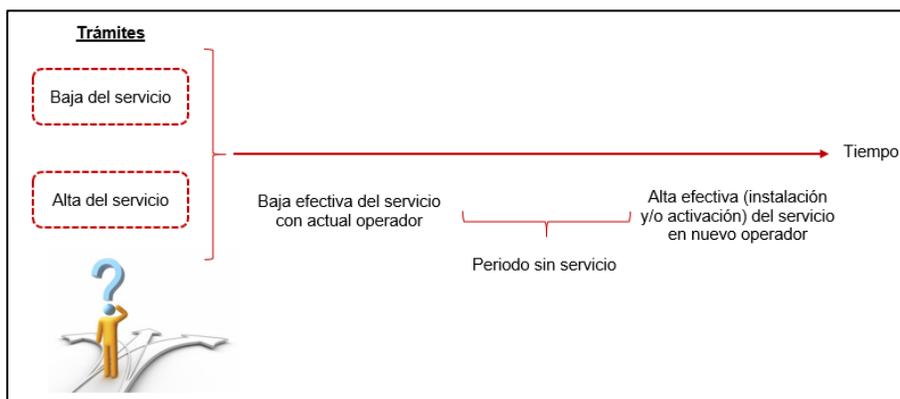
⁷⁹ Por ejemplo, el personal técnico podría agendar la instalación del servicio en la ubicación señalada por el consumidor entre las 8am y 8pm.

⁸⁰ En este lapso de tiempo, el 80.4% de las demoras fueron de hasta 5 días.

Por otro lado, el proceso de cambio de proveedor del servicio de Internet fijo resulta ser muy complejo para el abonado debido a que este debe realizar, principalmente, dos procesos ante dos empresas operadoras diferentes, así como asegurar la devolución de equipos entregados en calidad de comodato. El primero corresponde a la “baja del servicio” mediante el cual, el usuario solicita a su actual empresa operadora dar por terminado su contrato y el segundo corresponde a la “alta del servicio” mediante el cual, el usuario contrata la prestación del servicio con una nueva empresa operadora.

Dado que el proceso de alta y baja de empresas distintas es independiente, a diferencia de lo que sucede en el mercado móvil mediante la portabilidad, el abonado puede encontrarse en un período en el cual no cuenta con el servicio, debido a la demora en la instalación; incluso puede darse el escenario extremo en que el usuario se quede sin servicio debido a que, luego de darse de baja, la nueva empresa con la cual contrató identifica, al momento de intentar realizar la instalación, que no cuenta con “facilidades técnicas” para brindar el servicio.

Gráfico N° 47: Principales trámites asociados al cambio de empresa operadora



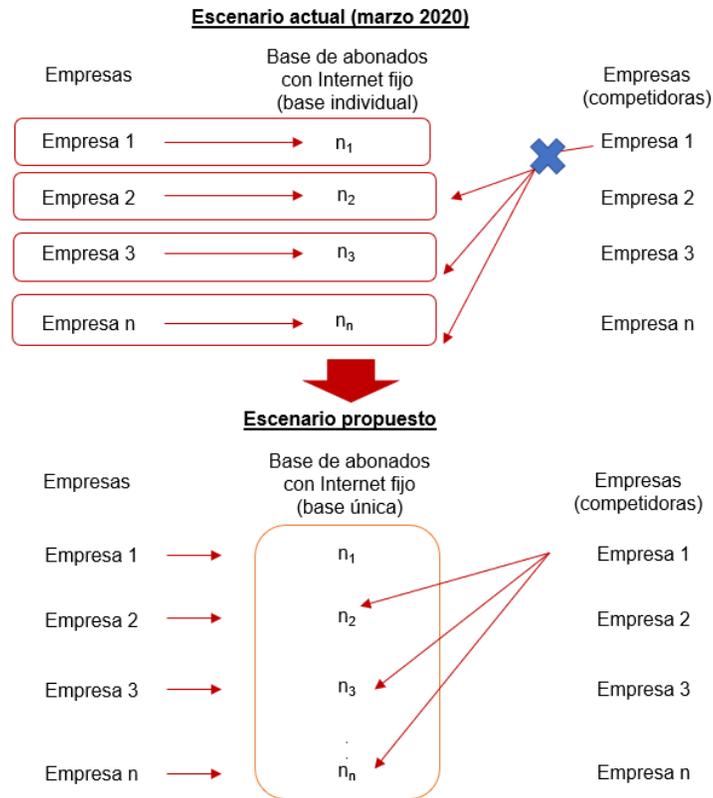
Elaboración: OSIPTEL

A fin de poder enlazar ambos procesos y unificarlos en uno solo, tal que se reduzcan los costos de contratación, se recomienda implementar un esquema con características parecidas al existente en portabilidad para el servicio móvil donde el usuario sólo realiza el proceso de alta y la empresa receptora se encarga del proceso de baja. En este esquema planteado, la variable “código de usuario” haría las veces de “número telefónico”, lo cual permitiría integrar las bases de datos de los usuarios en una sola base permitiendo un

proceso de portabilidad sobre la base del “código de usuario” reduciendo los costos de contratación.

Asimismo, la unificación de esta base de datos permitiría incrementar la intensidad competitiva en el mercado de acceso a Internet fijo fijas a través de las ofertas que lanzarían las empresas operadoras para captar a los clientes que ya cuentan con el servicio, así como a nuevos clientes (ver Gráfico N° 48). Cabe señalar que, el servicio de telefonía móvil incrementó en gran medida su intensidad competitiva a medida que el proceso de portabilidad se fue desarrollando y se redujeron los plazos involucrados.

Gráfico N° 48: Propuesta de unificación de bases de datos de las empresas operadoras



Elaboración: OSIPTEL

Adicionalmente, lo anterior permitiría reducir la informalidad en el mercado de telecomunicaciones dado que sólo las empresas que cumplan las obligaciones establecidas, así como las obligaciones relacionadas a la seguridad de la información podrán acceder al proceso señalado.

Cabe señalar que si bien este esquema podría incrementar la competencia a través de portaciones entre un mismo conjunto de servicios (por ejemplo, de monoproducto a monoproducto, de contratación de tres servicios a contratación de tres servicios, entre otros), para el caso de portaciones de diferentes conjuntos de servicio (por ejemplo, de una contratación de tres servicios a una contratación de dos servicios), se tendría que evaluar su efecto sobre el mercado, debido a que podría incrementar el gasto del usuario (un usuario que tiene un trío y desea cambiar únicamente un servicio, tendría que desempaquetar los servicios restantes y contratarlos en la modalidad monoproducto).

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 8:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de determinar la viabilidad de implementar un esquema similar o con características parecidas al de portabilidad móvil para la contratación del servicio de Internet fijo y/o servicios empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo como parte de su conformación.

c. Costos de contratación de la oferta de migración

Como se desarrolló anteriormente, Telefónica del Perú no tendría los incentivos para que sus abonados migren a planes con una menor renta que están disponibles para nuevos usuarios. Esto parte de una situación en la que se le permite al operador tener una oferta diferenciada para altas nuevas y para migraciones. A su vez, en la actualidad el operador tiene la libertad de promocionar algunas o todas las ofertas comerciales disponibles para altas y migraciones, las cuales pueden diferir, existiendo planes para altas más beneficiosos que los planes para migraciones.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 9:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar la necesidad de establecer que Telefónica del Perú no pueda presentar una oferta diferente para altas nuevas y clientes antiguos, siendo que la oferta para los primeros se encuentre disponible para contratar mediante migración por los clientes actuales, salvo que existan facilidades técnicas que lo impidan. Esto implica que, si el usuario desea cambiar a un plan distinto al que posee en la actualidad, no debe

pasar por un proceso de baja que lo dejará sin servicio por algunos días para posteriormente darse de alta en el nuevo plan, sino que este pasará directamente por un proceso de migración.

d. Información desagregada sobre migraciones fallidas

Una de las barreras de salida que enfrentan los usuarios del servicio se encuentra relacionada con la información que le brinda la propia empresa operadora una vez contratado el servicio de Internet fijo, la cual puede no ser clara generando confusión en los usuarios (reclamos en redes sociales, reclamos al OSIPTEL entre otros) al punto de no permitir la migración y/o baja, afectando la libertad elección del consumidor.

En tal sentido, resulta relevante que se evalúen las condiciones a través de las cuales Telefónica del Perú podría rechazar pedidos de migraciones y/o baja del servicio a fin de determinar si estos se encuentran justificados adecuadamente.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 10:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar la necesidad de establecer que Telefónica del Perú deba remitir periódicamente información al OSIPTEL sobre todas aquellas solicitudes de migración realizadas, así como aquellas que fueron aceptadas y rechazadas (señalando, en este último caso, los motivos de rechazo) bajas no realizadas o no atendidas entre otros eventos a esta situación a fin de que el regulador pueda evaluar la existencia de posibles barreras que limitan la migración y/o baja de los usuarios.

Medidas enfocadas en promover la cobertura

a. Revisar la “Oferta Básica de Participación de Infraestructura”

La participación de infraestructura forma parte de las obligaciones impuestas a las empresas que catalogadas como Proveedores Importantes según lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 023-2009-CD/OSIPTEL ⁽⁸¹⁾ denominada “Metodología y Procedimiento para determinar Proveedores Importantes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones sujetos a obligaciones establecidas en el Decreto

⁸¹ Resolución Publicada en Separata Especial El Peruano el: 18 de junio de 2009.

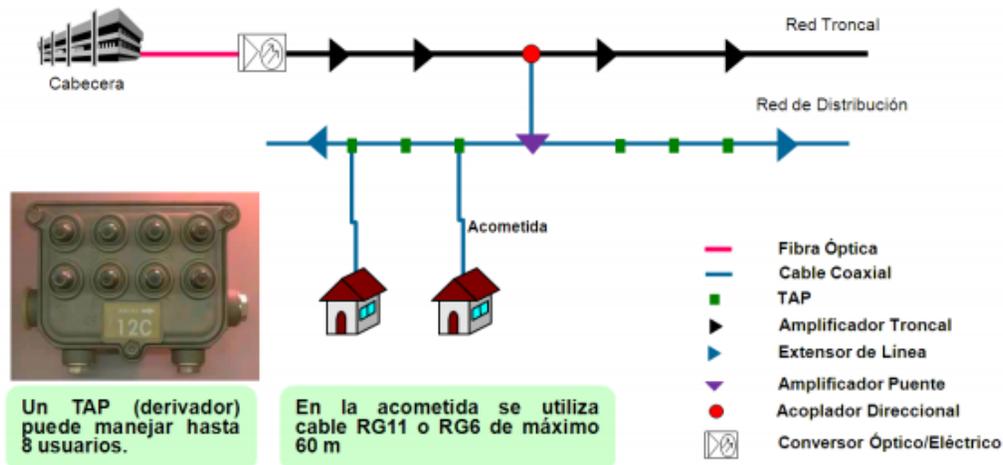
Legislativo N° 1019”. El cumplimiento de esta obligación se da a través de la “Oferta Básica de Compartición de Infraestructura”.

A nivel internacional, las empresas de TV Paga que inicialmente se encargaban de brindar únicamente servicios de acceso a contenidos audiovisuales, a través de sus parrillas de canales, han comenzado a incursionar, aunque de manera aún incipiente, en la comercialización del servicio de acceso a Internet fijo. Si bien esto implica el incremento de oferta mediante un mayor número de empresas en algunas zonas, la limitada cobertura geográfica de estas no genera un incremento en la intensidad competitiva.

Estas empresas de TV Paga que inician la comercialización del servicio requieren una escala mínima para poder operar eficientemente, la cual se puede lograr a través de la expansión de su red, lo cual les permite incrementar su demanda potencial. En particular, el elemento necesario para poder ampliar la cobertura del servicio lo constituye el cableado (red de distribución), la cual puede ser desplegada a través de dos modalidades principalmente:

- i) Despliegue de cableado vía aérea a través de postes propios y/o postes alquilados.
- ii) Despliegue de cableado vía subterránea (a través de ductos).

Gráfico N° 49: Arquitectura de referencia (tecnología HFC)



Fuente y Elaboración: OSIPTEL (<https://bit.ly/2UiG1cA>)

En Perú, el despliegue de la red de distribución a través de la primera modalidad resulta ser la más económica y rápida en términos de tiempo necesario para habilitar el servicio

mientras que, la segunda modalidad resulta ser costosa y necesita un largo tiempo para su desarrollo puesto que involucra el desarrollo de obras civiles (romper veredas y/o pistas para cavar zanjas, tender la red y volver a cerrar las zanjas abiertas). En particular, las empresas que inician operaciones optan por la primera opción dado que les permite incrementar cobertura de forma rápida y ahorrar costos en despliegue. Posteriormente y luego de afianzar su operación, las empresas pasan a la segunda modalidad (más lenta y costosa).

No obstante, la primera modalidad ha generado un efecto negativo sobre el ornato de la ciudad y un problema de seguridad producto de la saturación de los postes (ver Gráfico N° 50) mientras que la segunda no presenta estos efectos al ser subterránea (ver Gráfico N° 51). En virtud de esto, las municipalidades han establecido diversas medidas legales (ordenanzas) solicitando un mayor número de estudios para desplegar infraestructura, prohibiendo la instalación de nuevo cableado aéreo; u, obligando a las empresas operadoras a reubicar los cables instalados, por ductos subterráneos como se señaló en el Plan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú ⁽⁸²⁾, lo cual generó un incremento en los costos (en términos monetarios y en términos de tiempo) para el incremento de la cobertura de las empresas de telecomunicaciones y para la provisión del servicio de Internet fijo.

Gráfico N° 50: Efectos negativos del cableado aéreo



⁸² Ver Anexo N° 6 del Plan de Banda Ancha. Mayor información véase <http://bit.ly/32Wm9oZ>



Fuente: Peru21 (nota de prensa del 06/09/2018 - <http://bit.ly/2Tsq3mq>)

Gráfico N° 51: Impacto visual de las modalidades de cableado



Fuente: Posta (nota de prensa del 14/07/2017 - <http://bit.ly/2wwq7sm>)

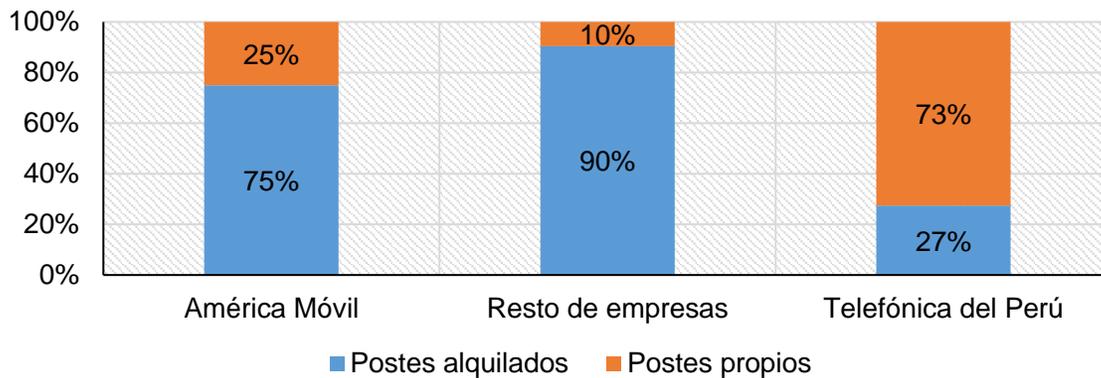
En ese contexto, las empresas que pueden desplegar infraestructura propia de telecomunicaciones, como postes, son limitadas producto de la existencia de barreras

legales (ordenanzas, requisitos municipales, costos de despliegue, costos de mantenimiento entre otros); por ello, ciertos operadores pueden requerir acceso a la infraestructura ya existente (compartición de infraestructura).

Asimismo, económicamente resulta ineficiente para el mercado que existan infraestructuras duplicadas como sería el escenario en caso cada empresa operadora contara con su propia red de postes. En tal sentido, la compartición de infraestructura resulta relevante para el desarrollo de las telecomunicaciones por parte de las empresas.

A septiembre de 2019, Telefónica del Perú cuenta, principalmente, con infraestructura propia para proveer el servicio de TV Paga, la cual puede ser utilizada para la provisión del servicio de Internet fijo, mientras que el resto de empresas cableoperadoras utilizan principalmente infraestructura alquilada (o compartida) para proveer su servicio (ver Gráfico N° 52).

Gráfico N° 52: Distribución de la infraestructura utilizada para proveer el servicio de TV Paga a septiembre de 2019

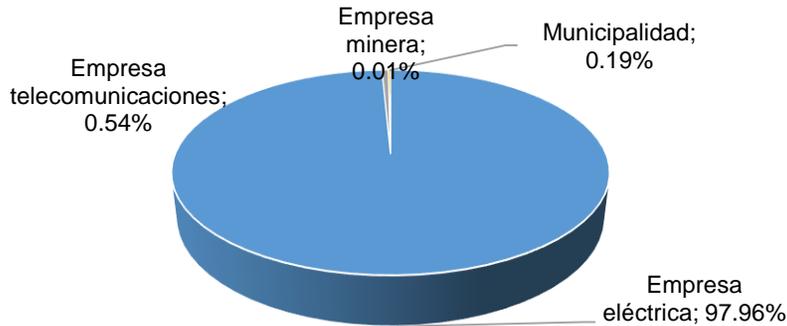


Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Respecto de la infraestructura alquilada, las empresas de TV Paga utilizan, principalmente, la infraestructura perteneciente a empresas del sector eléctrico producto del mayor alcance de estas en cuanto a cobertura del servicio y en menor medida la infraestructura de las empresas de telecomunicaciones, siendo la principal empresa proveedora Telefónica del Perú, (ver Gráfico N° 53), lo cual, les permite un mayor despliegue del servicio de TV Paga en menores costos y en menores tiempos.

Gráfico N° 53: Distribución de la infraestructura utilizada para proveer el servicio de TV Paga a septiembre de 2019



Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

En este contexto, las tarifas para el alquiler de la infraestructura necesaria para desplegar servicios de telecomunicaciones resultan relevantes dado que estas pueden limitar el incremento en la cobertura del servicio de otras empresas, lo cual a su vez frena la competencia que se puede generar en el mercado de Internet fijo a través de las empresas de TV Paga.

A marzo de 2020, las empresas de TV Paga que requieren acceder uso de postes cuentan con los siguientes escenarios, en caso no lleguen a un acuerdo mediante la negociación privada:

- Relación empresa de telecomunicaciones - empresa eléctrica (telco-eléctrica), las tarifas se determinan mediante negociación privada o vía mandato de compartición utilizando la metodología definida en la “Ley de Banda Ancha”. Al respecto, se ha observado que a través de mandatos de compartición por acceso a postes puede alcanzar un valor mínimo de hasta S/ 0.21 (S/ sin IGV) en algunos escenarios.

Cuadro N° 34: Muestra de mandatos y condiciones económicas para el uso de infraestructura de soporte eléctrico referido a postes (en US\$ sin IGV)

Resolución	Informe de sustento	Empresas comprendidas en el mandato	Tarifa mínima por poste	Tarifa máxima por poste
N° 137-2019-CD/OSIPTEL	N° 00128-GPRC/2019	América Móvil - ENEL	S/ 0.94	S/ 2.62
N° 099-2019-CD/OSIPTEL	N° 00089-GPRC/2019	Gilat Networks - ADINELSA	S/ 0.35	S/ 6.63
N° 065-2019-CD/OSIPTEL	N° 00049-GPRC/2019	Gilat Networks - Empresa municipal de servicios eléctricos UTCUBAMBA	S/ 1.43	S/ 1.47

N° 046-2019-CD/OSIPTEL	N° 00031-GPRC/2019	Gilat Networks - ELECTRO ORIENTE	S/ 0.21	S/ 6.52
N° 038-2019-CD/OSIPTEL	N° 00027-GPRC/2019	Gilat Networks - HIDRANDINA	S/ 0.21	S/ 2.30
N° 031-2019-CD/OSIPTEL	N° 00025-GPRC/2019	Gilat Networks - SHOUGANG	S/ 1.81	S/ 6.52
N° 014-2019-CD/OSIPTEL	N° 00011-GPRC/2019	Gilat Networks - SEAL	S/ 3.45	S/ 10.26
N° 010-2019-CD/OSIPTEL	N° 00010-GPRC/2019	Cable Fast - Electrosur	S/ 0.14	S/ 1.40

Fuente: Diversos mandatos

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Las contraprestaciones mensuales son calculadas en dólares americanos en cada mandato. La información presentada consideró un tipo de cambio de S/ 3.488 vigente al 25/03/2020 recogido de OANDA (<https://bit.ly/2UiY353>).

- Relación empresa de telecomunicaciones - empresa de telecomunicaciones (telco-telco), Telefónica del Perú es el principal proveedor de infraestructura, la cual se encuentra regulada a través de la “Oferta Básica de Compartición de Infraestructura” (ver Cuadro N° 35), aprobada por el OSIPTEL, y presentan tarifas por acceso a postes que puede alcanzar un valor mínimo de hasta S/ 3.75 (S/ sin IGV) en algunos escenarios, las cuales se mantienen vigentes desde el 2016 ⁽⁸³⁾.

Cuadro N° 35: Condiciones económicas para los puntos de apoyo en postes

Categoría	Renta mensual (S/. sin IGV)	Pago único (S/. sin IGV)
Lima – Postes Concreto	S/. 3.75	S/. 8.45
Lima - Postes Fibra de vidrio	S/. 6.88	S/. 8.45
Provincias – Postes Concreto	S/. 3.75	S/. 13.31
Provincias – Postes Fibra de vidrio	S/. 6.88	S/. 13.31

Fuente: Oferta Básica de Compartición de Infraestructura (aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 039-2016-GG/OSIPTEL (ver <https://bit.ly/2zzZVi2>)).

La tarifa mínima establecida mediante la OBC (S/ 3.75) representa un 1,685.7% más que la mínima tarifa mínima establecida (S/ 0.21) en los mandatos mientras que la tarifa máxima establecida en la OBC (S/ 13.31) representa un 29.9% más que la máxima tarifa establecida en los mandatos (S/ 10.26). Las diferencias observadas por acceso a una misma infraestructura (postes) es consecuencia de las metodologías aplicadas, así la tarifa de la primera relación (telco-eléctrica) considera una metodología de retribución basada en el

⁸³ Telefónica del Perú fue declarada Proveedor Importante en el 2015 y luego de dos revisiones mantiene la condición de proveedor importante por lo cual se encuentra obligado a presentar una Oferta Básica de Compartición de infraestructura.

costo incremental mientras que la segunda relación (telco-telco) considera una retribución basada en el costo medio.

Cabe señalar que la OBC aprobada para Telefónica del Perú no establece esquemas de descuentos de manera explícita ni limita el establecimiento de esquemas de descuentos que puedan ser libremente acordados por ambas empresas como parte del proceso de negociación de un contrato de compartición de infraestructura.

En consecuencia, el hecho de que un Contrato de Arrendamiento no considere ningún esquema de descuento, no limita que en algún momento las partes puedan negociar y, de ser el caso, incorporar algún esquema de descuento en su relación de compartición, en línea con lo señalado por la OBC.

Lo anterior se refleja en los Informes N° 00179-GPRC/2018 (Telefónica del Perú y Multimedia Alfa S.A.C.) y N° 00240-GPRC/2018 (Telefónica del Perú y Antenas Cable Visión Satélite S.A.) elaborados por el OSIPTEL, mediante los cuales se observó que las empresas habrían negociado condiciones económicas que reflejan la existencia de un esquema de descuentos por volumen en el arrendamiento de puntos de apoyo como se señala en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 36: Condiciones económicas para los puntos de apoyo en postes incluyendo descuento por volumen de tiempo contratado

Cantidad de puntos de apoyo en postes arrendados según lo señalado en la Orden de Servicio	Renta mensual por punto de apoyo en poste de concreto (Expresado en soles, sin incluir IGV)		
	Plazo de arrendamiento señalado en la Orden de Servicio		
	Rango A (1 año a menos de 4 años)	Rango B (4 años a menos de 10 años)	Rango C (10 años a más)
0 a 1,000	S/ 3.75 (*)	S/ 2.82	S/ 1.92
1,001 a 3,000	S/ 3.30	S/ 2.47	S/ 1.69
3,001 a 5,000	S/ 3.09	S/ 2.32	S/ 1.60
5,001 a 10,000	S/ 2.90	S/ 2.17	S/ 1.50
10,001 a 50,000	S/ 2.72	S/ 2.05	S/ 1.40
50,001 a 100,000	S/ 2.50	S/ 1.87	S/ 1.30
Más de 100,000	S/ 2.32	S/ 1.75	S/ 1.19

Fuente: Informe N° 00179-GPRC/2018 (ver <https://bit.ly/2yWLYL5>) e Informe N° 00204-GPRC/2018 (ver <https://bit.ly/2Z5i8ii>).

(*) Valor de la renta mensual establecido en las condiciones económicas para el arrendamiento de puntos de apoyo en postes, establecido en el numeral 4.5.2 de la OBC de Telefónica del Perú, sin considerar esquema de descuentos actualmente vigente en otros contratos de arrendamiento.

Al respecto, la tarifa más económica (S/ 1.92) puede llegar a ser inferior en 48.8% respecto de la tarifa fijada a través de la OBC en el rango más bajo (0 a 1,000 puntos de apoyo); sin embargo, esta tarifa aún representa un valor muy por encima de la tarifa fijada en las relaciones telco-eléctricas.

Como ya se señaló anteriormente, el 72.9% de los contratos de la OBC (35 de 48 contratos) corresponden a contratos por arrendamientos de puntos de apoyo, los cuales involucran puntos de apoyo arrendados siendo el ■■■% entre Telefónica Multimedia y Telefónica del Perú y el restante ■■■% entre “Otras empresas” y Telefónica del Perú.

Cuadro N° 37: Condiciones económicas para los puntos de apoyo en postes incluyendo descuento por volumen de tiempo contratado

CONFIDENCIAL

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Lo anterior refleja que menos de la cuarta parte de los puntos de apoyo arrendados en postes corresponden a otras empresas lo cual, según lo señalado por algunas empresas, se debería a las tarifas del servicio de arrendamiento de puntos de apoyo, al desconocimiento de la existencia de la OBC y al desconocimiento de la ubicación de la infraestructura de postes disponibles para contratar.

Finalmente, las tarifas de la OBC fueron aprobadas en el 2016 pero usando, en algunos casos, datos disponibles para el año 2012 (ver “Maqueta final OBC” adjunta a la RCD 039-2016). En tal sentido, resulta razonable considerar que dichos valores pueden haberse modificado producto de la mejora tecnológica lo cual podría impactar en la reducción de las condiciones económicas establecidas.

Por lo anterior, se recomienda las siguientes medidas:

- **Medida 11:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar la necesidad de revisar la metodología para estimar las condiciones económicas relacionadas a la “Oferta Básica de Compartición de Infraestructura” aplicable a las empresas catalogadas como Proveedores Importantes en el mercado N° 35.
- **Medida 12:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar incluir como obligación que las empresas operadoras catalogadas como

Proveedores Importantes deben remitir conjuntamente con la “Oferta de Reventa” la ubicación geográfica referencial de su “Oferta de Compartición de Infraestructura” para que los operadores interesados puedan acceder a dicha información y conocer la disponibilidad de la infraestructura.

- **Medida 13:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar incluir como obligación que las empresas operadoras catalogadas como Proveedores Importantes deben remitir, de forma anual, los esquemas de descuentos, en caso apliquen, sobre las condiciones económicas para la “Compartición de Infraestructura” y la “Reventa de Servicios” a fin de que sean publicadas por el regulador tal que sean de conocimiento de los diferentes agentes de mercado interesados.

b. Implementación de un “Test de replicabilidad” de la oferta mayorista

El Documento Marco señaló que una de las obligaciones de las empresas catalogadas como Proveedores Importantes es otorgar la reventa mayorista de su tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones a cualquier proveedor que se lo solicite. Esta se debe realizar en condiciones no discriminatorias, que no impliquen prácticas anticompetitivas como el estrechamiento de márgenes, y de acuerdo a precios razonables, sujetándose a lo establecido por el Decreto Supremo N° 002-2009- MTC (que modifica el Artículo 6° de los Lineamientos de Política aprobados por Decreto Supremo N° 003-2007-MTC y el Artículo 138° del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC).

Al respecto, el “Test de replicabilidad” es una metodología aplicada por diversos reguladores, la cual permite determinar si las tarifas de los insumos ofrecidos por la empresa sujeta a dicho test permiten replicar su oferta minorista por parte de empresas operadoras que hayan contratado dichos insumos en el mercado mayorista.

- En España, la CNMC ha establecido un conjunto de servicios denominados “Productos emblemáticos” ⁽⁸⁴⁾ sobre los cuales se aplica el “Test de replicabilidad” a fin de

⁸⁴ El conjunto de productos emblemáticos agrupa a más del 80% de los clientes de Telefónica en el servicio evaluado.

determinar si las tarifas propuestas por el agente con Poder de Mercado permiten la replicabilidad de su oferta minorista.

- En México, el IFETEL aplica un “Test de replicabilidad económica” con la cual busca que las condiciones tarifarias de los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes que acceden les permita equiparar las tarifas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados, en combinación con los costos minoristas y de red de un operador eficiente.

Al respecto, el Organismo de reguladores europeos para las comunicaciones electrónicas (BEREC) publicó una guía para la aplicabilidad de un test de replicabilidad económica denominado “*BEREC Guidance on the regulatory accounting approach to the economic replicability test (i.e. ex-ante/sector specific margin squeeze tests)*”⁽⁸⁵⁾, el cual refleja la necesidad de estimar componentes asociados a costos a fin de determinar parámetros de eficiencia.

La aplicación de un test de este tipo resulta complejo debido a que requiere de información sobre costos, análisis de rentabilidad, tratamiento de ofertas empaquetadas, estimación de modelos de empresa eficiente, análisis de convergencia entre otros factores que limitan su implementación.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 14:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar la necesidad de implementar un test de replicabilidad para la oferta de reventa mayorista de los servicios en los cuales se haya declarado la existencia de Proveedores Importantes.

c. Requerimientos de información sobre “Facilidades técnicas”

El acceso al servicio de Internet fijo se encuentra sujeto a la cobertura del servicio y a la existencia de facilidades técnicas (América Móvil) o disponibilidad de la red (Telefónica del Perú) como ya se describió en las secciones anteriores. Esto debido a que las empresas que brindan este servicio pueden contar con cobertura en determinadas zonas geográficas, pero no cuentan con facilidades técnicas o disponibilidad de la red para la instalación y alta

⁸⁵ Mayor información véase <https://bit.ly/2ymqiHB>

de la conexión, lo cual limita la competencia que se puede generar, creando zonas en las cuales existe un único operador brindando el servicio de forma efectiva. Mientras existan más lugares donde esto suceda, este único operador, que por lo general es Telefónica del Perú, tendría capacidad para incrementar tarifas sin considerar a sus potenciales competidores. En tal sentido, resulta relevante conocer a mayor profundidad y dimensionar este problema, a fin de determinar las medidas correspondientes a aplicar.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 15:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar la problemática de las “facilidades técnicas” a fin de diagnosticar potenciales mejoras que puedan realizarse para minimizar la cantidad de instalaciones fallidas a causa de que no existan facilidades técnicas.

d. Revisar el procedimiento de Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados 22, 23 y 24

La provisión del servicio de acceso a Internet requiere el disponer de una infraestructura con capacidad para transportar las señales y el acceso a la salida internacional de esta señal. Luego, los mercados de Alquiler de Circuitos resultan relevantes para que las empresas prestadoras del servicio de Internet puedan generar una mayor presión competitiva en el mercado minorista. En tal sentido, una de las formas de generar competencia en el mercado de Internet fijo es asegurar que existan condiciones de competencia en los mercados relacionados de arrendamiento de circuitos.

Respecto del transporte de señales, la Resolución de Consejo Directivo N° 089-2018-CD/OSIPTEL ⁽⁸⁶⁾ determinó la no existencia de Proveedores Importantes en los mercados de Arrendamiento de Circuitos Locales (Mercado N° 22) y Arrendamiento de Circuitos de Larga Distancia Nacional (Mercado N° 23), mientras que para el mercado Arrendamiento de Circuitos de Larga Distancia Internacional (Mercado N° 24) no se procedió a realizar el análisis de Proveedores Importantes. El Informe N° 083-GPRC/2018 que sustenta la citada resolución justificó sus conclusiones, en parte, al desarrollo y efecto de la Red Dorsal de

⁸⁶ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el día SÁBADO 14/04/18.

Fibra Óptica (en adelante, RDFO) sobre el incremento de la competencia, como se aprecia a continuación:

“Asimismo, se determinó que se espera que en el corto plazo aumente la intensidad competitiva en el mercado relevante bajo análisis, debido a la evolución comercial de Azteca en cuanto a la RDNFO y al despliegue de redes de transporte de fibra óptica a través de los proyectos regionales en los próximos años...”

Al respecto, la RDFO no ha podido contribuir al incremento de la intensidad competitiva. Ello debido a la problemática que afronta como consecuencia de las condiciones tarifarias establecidas en su contrato, lo cual ha generado que el administrador de la red (Azteca Comunicaciones Perú) solicite la caducidad del contrato al Estado peruano ⁽⁸⁷⁾ para el diseño, financiamiento, despliegue, operación y mantenimiento de la RDFO.

En este contexto, resulta relevante revisar el inicio de un nuevo procedimiento para la determinación de Proveedores Importantes en los Mercados N° 22, Mercados N° 23 y Mercado N° 24 según lo señalado en el mismo informe N° 083-GPRC/2018.

“En particular, se recomienda monitorear y realizar la revisión de las condiciones de competencia en este mercado a efectos de evaluar la existencia o no de Proveedores Importantes ante nueva información o hechos nuevos que se produzcan, siguiendo el procedimiento correspondiente.”

Cabe señalar que, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones mediante Decreto Supremo N° 002-2020-MTC ha modificado diversos artículos del Reglamento de la Ley N° 29904 (Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica) a fin de incrementar el atractivo comercial de la RDNFO. En particular, el Decreto Supremo otorgó la posibilidad de que el operador de la RDNFO pueda brindar el servicio de salida internacional ⁽⁸⁸⁾, aunque no estableció una tarifa por el servicio.

Respecto del segundo punto, América Móvil y Telefónica del Perú, empresas que concentran más del 90% de las conexiones en servicio a nivel residencial, contratan la salida internacional con [REDACTED] y con [REDACTED], respectivamente (ver Gráfico N° 38).

⁸⁷ Mayor información véase <https://bit.ly/2WUjJCI>

⁸⁸ Previo a la emisión del Decreto Supremo el operador de la RNFO no podía brindar el servicio de salida internacional.

Cuadro N° 38: Número de enlaces contratados a proveedores de conectividad internacional para las principales empresas que brindan Internet fijo (III-2019)

CONFIDENCIAL

Fuente: Empresas operadoras Elaboración: OSIPTEL



Gráfico N° 54: Mercado de Internet fijo

CONFIDENCIAL

Elaboración: OSIPTEL

Lo anterior se refleja en el costo de la salida internacional de Internet por Mbps. Así, el costo promedio para Telefónica del Perú es US\$  por Mbps, según información remitida por

la empresa, mientras que para el resto de empresas no se cuenta con mayor información al tercer trimestre de 2019. No obstante, una aproximación a dicho costo se puede observar en la Resolución N° 148-2018-CD/OSIPTEL, la cual fijó las Tarifas Tope del Servicio de Acceso a Internet de los Proyectos Regionales de Banda Ancha considerando un valor de USD 11 por Mbps (██████%) para el costo de salida internacional.

Cuadro N° 39: Tarifas mensual por conectividad internacional – Tercer trimestre de 2019 –

CONFIDENCIAL

Fuente: Empresas operadoras

Elaboración: OSIPTEL

Por lo anterior, esta medida propone revisar la Resolución de Consejo Directivo N° 089-2018-CD/OSIPTEL a fin de evaluar si se mantienen las condiciones de mercado que dieron lugar a determinar que no existe Proveedores Importantes o si, por el contrario, estas se han modificado.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 16:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar las condiciones de mercado que sustentaron la Resolución de Consejo Directivo N° 089-2018-CD/OSIPTEL a fin de identificar si se amerita iniciar un nuevo procedimiento para determinar Proveedores Importantes en los mercados N° 22, 23 y 24.

e. Obligación de elaborar lineamientos para el uso compartido del costo de desplegar infraestructura

Los costos de desplegar infraestructura de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras pueden llegar a representar alrededor del 80% del costo que deben realizar para llegar con el servicio a una determinada localidad ⁽⁸⁹⁾.

La compartición del costo de despliegue de infraestructura se realizaría vía el desarrollo de infraestructura por parte del Estado, el cual puede incorporar en el despliegue de cualquier infraestructura una opción a través de la cual, el sector privado se incorpore en un momento determinado del despliegue y coloque su infraestructura para brindar el servicio de Internet fijo. En este esquema, el costo principal que vendría dado por la obra civil (remoción de tierras, excavación de zanjas entre otros) lo asume el Estado a través de la infraestructura que viene desplegando (carreteras, instalación de tuberías públicas o alguna otra infraestructura pública) y las empresas operadoras se unen en determinados puntos para desplegar su servicio, lo cual les permite ahorrar los costos de la obra civil y, además, compartir los riesgos.

Lo anterior permite un uso más eficiente de la obra civil desarrollada por el Estado, pues se evita que en el futuro las empresas tengan que realizar nuevamente una obra civil sobre la misma zona, ocasionando externalidades negativas sobre los hogares y/o peatones (interrupciones del tráfico, contaminación visual y sonora entre otros inconvenientes).

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

- **Medida 17:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar la necesidad de incorporar lineamientos de compartición de infraestructura, asociados a las telecomunicaciones, en el marco normativo de los ministerios que desarrollen infraestructuras de uso público (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Vivienda, Ministerio de Salud y otros).

⁸⁹ El documento de la OECD denominado "Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe Un manual para la economía digital" hace una referencia a este valor: "... el uso compartido de infraestructura puede reducir los costos de provisión de banda ancha (hasta en un 80%, según algunas estimaciones).".

f. Establecimiento de una base pública referida al desarrollo de proyectos inmobiliarios

La expansión de la red de servicios públicos de telecomunicaciones resulta en un proceso lento debido las barreras existentes, así como al desconocimiento en relación al crecimiento de la demanda relacionado con el desarrollo de nuevos proyectos inmobiliarios. En particular, el contar con una base de datos actualizada y de acceso público sobre las nuevas construcciones permite a las empresas operadoras expandir sus redes considerando el crecimiento de la ciudad.

Cabe señalar que, la “Ley de Ductos” en Chile estableció que los proyectos inmobiliarios deberán inscribirse en un registro de proyectos inmobiliarios, el cual es supervisado por el regulador de las telecomunicaciones, con la finalidad de permitir a los proveedores de servicios de telecomunicaciones puedan conocer previamente sus antecedentes y características.

Por lo anterior, esta medida propone emitir un informe al Ministerio de Vivienda mediante el cual solicite que se establezca como obligación que las empresas inmobiliarias deban remitir al regulador de telecomunicaciones información sobre el inicio de la preventa, el inicio de construcción, ubicación del proyecto, entre otros. Esta información será sistematizada y publicada en un enlace, actualizado periódicamente, de tal manera que cualquier agente de mercado pueda conocerla.

Por lo anterior, se recomienda la siguiente medida:

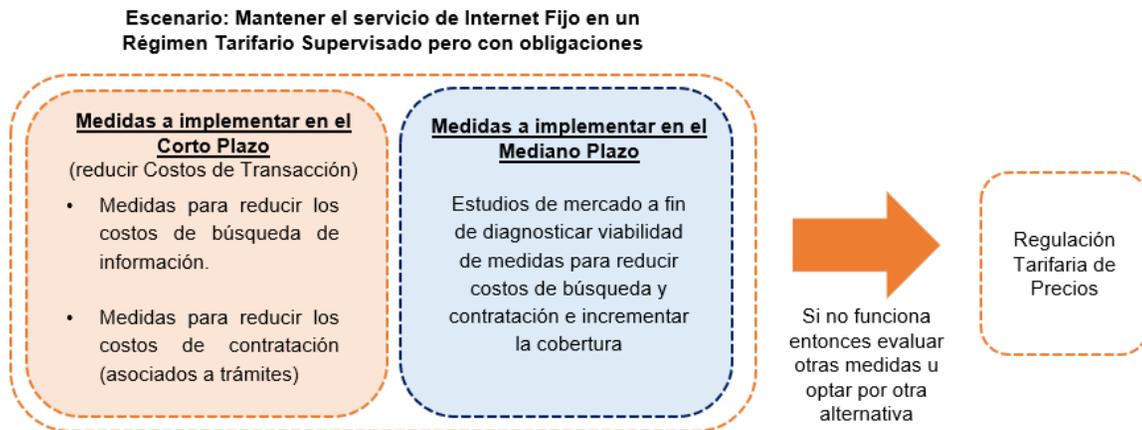
- **Medida 18:** Disponer la realización de un estudio técnico con el objetivo de evaluar incluir como obligación en el marco normativo sectorial correspondiente que las empresas inmobiliarias deban remitir al regulador de las telecomunicaciones información sobre el inicio de la preventa, el inicio de construcción, ubicación del proyecto, entre otra información a fin de que sea sistematizada y publicada en un enlace por el regulador tal que cualquier agente de mercado pueda conocerla.

5.1.3 Alternativa N° 3: Escenario de Régimen de Tarifas Reguladas

En esta alternativa se propone modificar el régimen tarifario de acceso al servicio de Internet fijo prestado por la empresa Telefónica del Perú y pasar de un Régimen Tarifario Supervisado a un Régimen Tarifario Regulado. Bajo este régimen tarifario, el OSIPTEL se encargaría de determinar las tarifas tope del servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú a nivel minorista, las cuales pueden seguir la misma metodología aplicada en el servicio de Telefonía Fija Local para la misma empresa operadora.

Lo anterior implicaría que en el mercado de Internet fijo no existe competencia efectiva que pueda disciplinar la conducta de Telefónica del Perú y no existen mecanismos alternativos que permitan incrementar la dinámica competitiva.

Gráfico N° 55: Evaluación del escenario de regulación



Elaboración: OSIPTEL

Al respecto, una revisión de la experiencia internacional refleja que países como México vienen aplicando un régimen de tarifas tope para el servicio de Internet fijo. En este mercado, los indicadores de desempeño como las conexiones en servicio y la densidad por cada 100 hogares se han incrementado de forma sostenida luego de la aplicación de la regulación tarifaria, lo cual refleja que no hubo un impacto negativo producto de dicha regulación (ver Anexo V).

Ventajas

- Permite fijar tarifas más consistentes con una estructura de mercado de competencia, generando consecuentemente un mayor bienestar entre los usuarios.

Desventajas

- Incrementa los costos regulatorios y los costos a la empresa regulada.
- Genera ineficiencias de mercado como consecuencia del proceso regulatorio.
- Desincentiva las inversiones para incrementar la cobertura del servicio.

5.2 Análisis del impacto de las alternativas regulatorias

Cada una de las alternativas correspondientes se examinó a la luz de criterios de evaluación cualitativos, con la posibilidad de poder comparar las opciones y elegir la que presente mayores beneficios netos. Los criterios considerados fueron:

- a) **Efectividad de la intervención**, o la capacidad de la opción para lograr los objetivos específicos indicados. Este criterio tendrá un peso doble, pues a través de este criterio se busca generar condiciones de competencia en el mercado de Internet fijo;
- b) **Costo para las empresas operadoras**, es decir, qué opción hace que las empresas operadoras incurran en menores costos para implementar las acciones necesarias para cumplir con la regulación; y,
- c) **Costo Regulatorio** – es decir, cuál de las opciones genera menores costos de supervisión/fiscalización o reduce las actividades de administración, supervisión y control relacionadas a cada propuesta.

Para la evaluación de cada criterio, se usan unidades del -5 al +5. El detalle de las unidades usadas se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 40: Escala de criterios de evaluación


+5	Muy alta mejora respecto del escenario base / Muy alto ahorro en costos respecto del escenario base
+4	Alta mejora respecto del escenario base / Alto ahorro en costos respecto del escenario base
+3	Moderada mejora respecto del escenario base / Moderado ahorro en costos respecto del escenario base
+2	Baja mejora respecto del escenario base / Bajo ahorro en costos respecto del escenario base
+1	Muy baja mejora respecto del escenario base / Muy bajo ahorro en costos respecto del escenario base
0	No presenta un cambio sustancial en efectividad o costos con respecto al escenario base.
-1	Muy baja desmejora respecto del escenario base / Muy bajo incremento en costos respecto del escenario base
-2	Baja desmejora respecto del escenario base / Bajo incremento en costos respecto del escenario base
-3	Moderada desmejora respecto del escenario base / Moderado incremento en costos respecto del escenario base
-4	Alta desmejora respecto del escenario base / Alto incremento en costos respecto del escenario base
-5	Muy alta desmejora respecto del escenario base / Muy alto incremento en costos respecto del escenario base

Elaboración: OSIPTEL

Considerando la escala de criterios definida anteriormente, se obtienen los siguientes resultados para las alternativas planteadas:

Cuadro N° 41: Comparación entre las alternativas formuladas para la mejora en la competencia del servicio de Internet fijo

Criterio	Pond.	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
Efectividad	0.50	0	5.0	4.0
Costos para las empresas operadoras	0.25	0	-3.0	-4.0
Costos regulatorios	0.25	0	-4.0	-3.0
Valoración	1.00	0	0.75	0.25

Elaboración: OSIPTEL

A continuación, se describe la valoración otorgada a cada alternativa en función de los criterios señalados anteriormente:

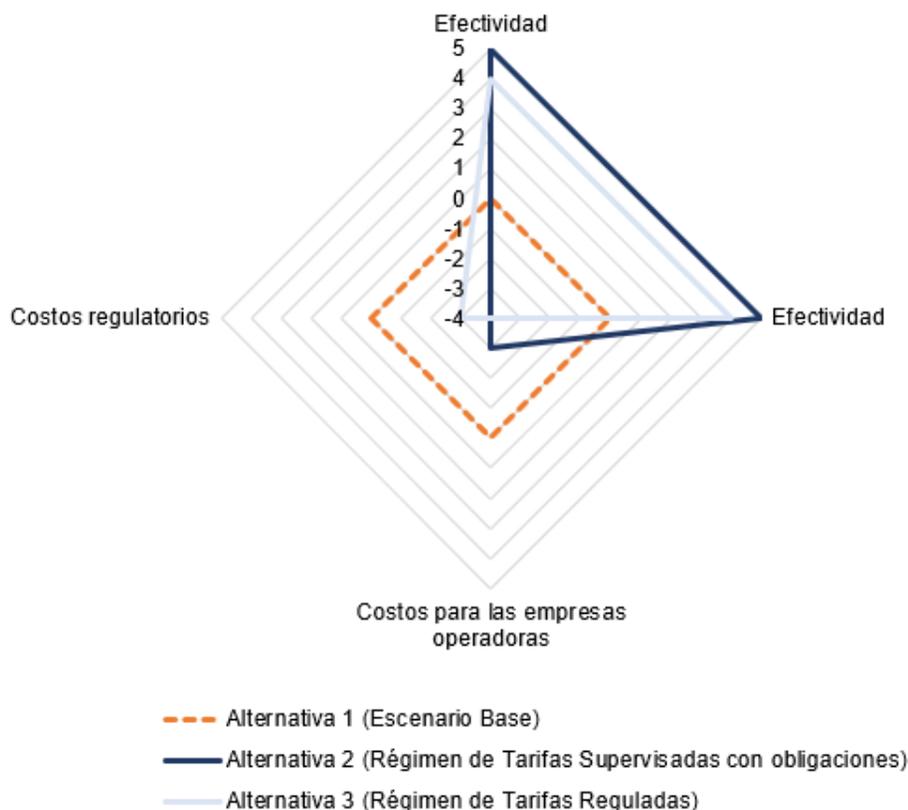
- i. **Criterio de efectividad de la intervención:** La alternativa que genera un mayor nivel en efectividad es la alternativa 2, la cual establece mantener el servicio de acceso a Internet fijo provisto por Telefónica del Perú dentro de un Régimen de Tarifas Supervisadas pero estableciendo medidas para reducir los Costos de Transacción (costos de búsqueda de información y costos de contratación) y promover el incremento en la cobertura del servicio. Lo anterior resulta en una mayor eficiencia para el mercado de Internet fijo como consecuencia de promover un nivel de competencia en dicho mercado.

- ii. **Criterio de costo para las operadoras:** La alternativa N° 2 presenta un puntaje de mayor que la alternativa N° 3 debido a que esta última involucra un proceso de adecuación y preparación para la etapa regulatoria. Asimismo, la implementación de sistemas y/o personal para recabar información solicitada y el tiempo de implementación de la regulación tarifaria (en función de las condiciones de competencia del mercado) involucran un mayor impacto en costos para la empresa que un proceso a través de un régimen de tarifas supervisadas. Cabe resaltar que dentro de la alternativa N° 2 existen medidas a implementarse a corto plazo, las cuales involucran principalmente brindar mayor información al usuario y facilitar trámites como la migración en diferentes canales. Estas medidas, en tal sentido, no tendrían un impacto significativo en aspectos como inversiones, los cuales sí podrían verse afectadas por otras medidas que ameritan una mayor evaluación y serían consideradas en el mediano y largo plazo.

- iii. **Criterio de costo regulatorio:** La alternativa que genera un mayor nivel de costos para el regulador viene representada por la alternativa N° 2 dado que involucra la elaboración de múltiples estudios de mercado específicos, el requerimiento y/o verificación de data, elaboración de cuestionarios, proyectos de Resolución de Consejo Directivo entre otros. Lo anterior, demanda un esfuerzo coordinado de diversas áreas internas dentro del regulador, audiencias internas y al público así como un tiempo prolongado a fin de evaluar adecuadamente las opciones planteadas.

Asimismo, el regulador posterior al análisis y emisión de las medidas, en caso corresponda, podría realizar estudios de impacto ex post a fin de determinar el efecto de las medidas sobre el mercado.

Gráfico N° 56: Distribución de los criterios para evaluar las alternativas



Elaboración: OSIPTEL

Nota:

- El criterio de “Efectividad” tiene un peso doble respecto de los criterios de “Costos regulatorios” y “Costos para las empresas operadoras”.
- Se establecieron dos variables de efectividad en el gráfico anterior para temas de mejor presentación del gráfico. No obstante, el análisis únicamente se basa en tres variables, las cuales fueron descritas en el cuadro de comparación de alternativas.

El resultado del análisis anterior muestra que la mejor alternativa es la referida a mantener sin modificaciones el régimen tarifario aplicable al servicio de acceso a Internet fijo prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. pero incorporando un conjunto de medidas a evaluar e implementar en distintos plazos (Alternativa N° 2).

6. PROPUESTA FINAL

Como se ha detallado en las secciones anteriores, la reducida competencia efectiva existente en el mercado de Internet fijo resulta en un problema para los usuarios. En ese sentido, de acuerdo a la evaluación realizada en las secciones anteriores se desprenden las siguientes conclusiones y/o recomendaciones:

1. Mantener el régimen tarifario aplicable al servicio de acceso a Internet fijo prestado por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. en un Régimen de Tarifas Supervisadas.
2. Telefónica del Perú cuenta con la categoría de Proveedor Importante en el mercado mayorista de Internet fijo mientras que a nivel minorista se ha observado que la empresa puede actuar de forma independiente de sus rivales como consecuencia de su mayor cobertura, en casi todos los departamentos, control de infraestructura necesaria para desplegar cobertura como son los postes, barreras estratégicas (empaquetamiento, exclusividad de contenidos entre otros), imposición de costos de transacción (relacionados a la búsqueda de información y contratación) a los usuarios, integración vertical a nivel minorista y mayorista, ningún competidor con una escala cercana a la de Telefónica del Perú (Economías de Escala) entre otros factores.
3. Imponer obligaciones únicamente a Telefónica del Perú S.A.A. (obligaciones asimétricas) relacionadas a reducir los costos de transacción asociados a información y a la contratación en el acceso al servicio de Internet fijo y/o servicios empaquetados que contengan el servicio de Internet fijo, como parte de su conformación.
4. Disponer que un periodo de dieciocho (18) meses se evalúe la evolución del mercado de Internet fijo, verificando si las condiciones que motivaron las medidas han presentado alguna mejora. De lo contrario, correspondería considerar imponer medidas que involucren un mayor nivel de intervención que logre incrementar la dinámica competitiva en este mercado, o incluso la imposición de regulación tarifaria. Ello en cumplimiento del marco legal que establece que los servicios de valor añadido no se encuentran cubiertos por el Contrato Ley, por lo cual sí pueden ser regulados

mediante tarifa tope cuando el OSIPTEL lo considere necesario en caso no observe la existencia de una competencia efectiva.

5. Ampliar el plazo señalado en el artículo N° 3 de la Resolución de Consejo Directivo N° 026-2020-OSIPTEL/CD y mediante el cual, Telefónica del Perú S.A.A. no podrá efectuar ningún incremento de las tarifas de su servicio de acceso a Internet fijo ni de las tarifas totales de los paquetes de los cuales forme parte este servicio. Dicho plazo se amplía hasta la fecha de emisión de la resolución final del presente procedimiento relacionado a la revisión del régimen tarifario del servicio de acceso al servicio de Internet fijo de Telefónica del Perú.

7. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA

7.1 Antes de la aprobación del proyecto de norma

El OSIPTEL ha solicitado información a diversas agentes de mercado a fin de realizar un análisis detallado del mercado de Internet fijo. Asimismo, se han llevado a cabo diversas reuniones con los agentes interesados a fin de conocer su perspectiva sobre este procedimiento.

7.2 Después de la aprobación del proyecto de norma

Una vez aprobada la versión para comentarios de la norma, se establecerá un plazo para recibir comentarios de los agentes de mercado interesados a fin de incorporar su apreciación sobre el proyecto. La normativa por aplicarse será publicada mediante Resolución de Consejo Directivo, la cual será publicada en el diario oficial El Peruano y en la página web institucional.

Atentamente,

LENNIN QUISO CORDOVA
GERENTE DE POLÍTICAS REGULATORIAS
Y COMPETENCIA

Anexo I

Inversiones y gastos de Telefónica del Perú para el servicio de TV Paga

Cuadro N° 42: Inversiones de TV Paga (Monto en miles de S/)

CONFIDENCIAL

Cuadro N° 43: Gastos de TV Paga (Montos en miles de soles)

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

Anexo II

**Análisis financiero desagregado de sobre los incrementos tarifarios señalados por
Telefónica del Perú**

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

Anexo III

Inversiones y gastos de Telefónica del Perú para el servicio de Internet fijo

Cuadro N° 44: Inversiones de Internet fijo (Monto en miles de S/)

CONFIDENCIAL

Cuadro N° 45: Gastos de Internet fijo (Monto en miles de S/)

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

CONFIDENCIAL

Anexo IV

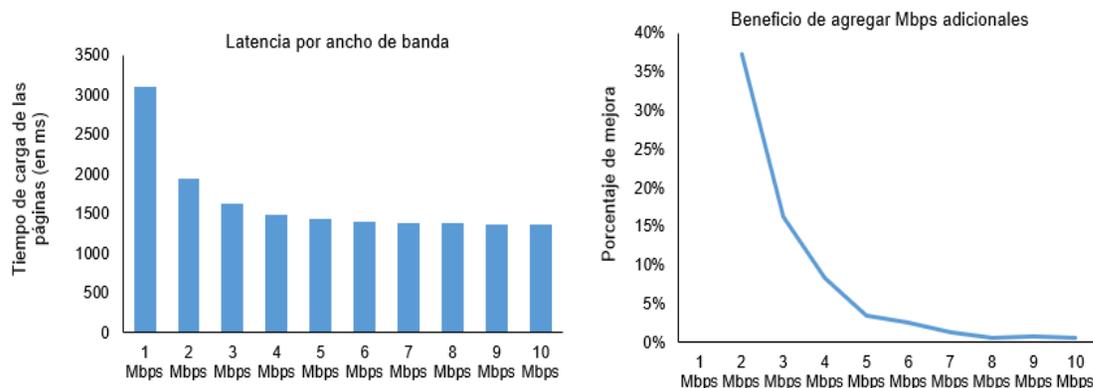
Velocidad y Latencia

En particular, el informe señala que a partir de 10 Mbps la latencia y otros factores empiezan a dominar sobre el rendimiento del servicio afirmando que, para estos niveles de velocidad, es poco probable que los usuarios experimenten una mejora significativa en la navegación web básica a partir de una mayor velocidad (por ejemplo, el pasar de una oferta de Internet fijo de 10 Mbps a una oferta de 25 Mbps).

Asimismo, el blog de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y Mercados señaló lo siguiente es su post “No es la velocidad, es la latencia” ⁽⁹⁰⁾:

“Mike Belshe, que fue ingeniero en Google, experimentó con la velocidad y la latencia y llegó a la misma conclusión: a partir de los 10 megas, la mejora para el usuario es imperceptible si la latencia no se ha mejorado.”.

Gráfico N° 57: Comparación de los beneficios de incrementar el ancho de banda manteniendo la latencia constante



Fuente: Mike Belshe (More Bandwidth Doesn't Matter (much))

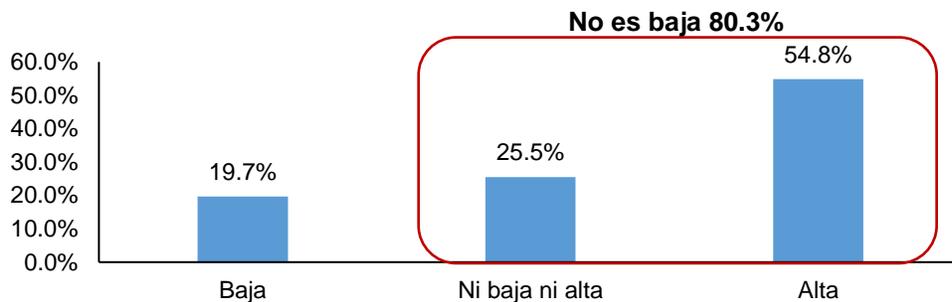
Elaboración: OSIPTEL

Cabe señalar que, si bien las velocidades del análisis desarrollado anteriormente se han incrementado para Perú, como ya se señaló en la sección 2, lo anterior no invalida el efecto que puede tener la latencia sobre los beneficios de incrementar la velocidad del servicio de Internet fijo.

⁹⁰ Mayor información véase <http://bit.ly/2VA6E5Q>

Al respecto, los hogares que contaron con el servicio de Internet fijo provisto por Telefónica del Perú consideraron que la velocidad de este servicio no es baja (80.3%) por lo cual, un incremento de la tarifa acompañado de un incremento en la velocidad no tendría un efecto sobre el bienestar de los usuarios. Incluso el 54.8% de los hogares perciben la velocidad ofrecida como alta.

Gráfico N° 58: ¿Cómo califica, en general, la percepción que tiene su hogar sobre la velocidad del servicio de Internet fijo que posee? (Telefónica del Perú)



Fuente: ERETEL 2018

Elaboración: OSIPTEL

El Cuadro N° 46 muestra que la mayor parte de los abonados afectados por los incrementos tarifarios tuvieron incrementos en la velocidad del servicio (█████%) siendo que el █████% estos tuvieron incrementos de hasta █████Mbps en sus planes.

Cuadro N° 46: Distribución de las conexiones con incrementos tarifarios al 2020 (Telefónica del Perú)

CONFIDENCIAL

Fuente: Telefónica del Perú

Elaboración: OSIPTEL

Un análisis de cada grupo muestra que los abonados del grupo “██████████” contaban con una velocidad mínima y máxima de █████ y █████Mbps,

respectivamente, las cuales se incrementaron en [REDACTED] y [REDACTED] Mbps, respectivamente. En tanto, los abonados del grupo “Incremento mayor a [REDACTED] Mbps hasta [REDACTED] Mbps” contaban con una velocidad mínima y máxima de [REDACTED] y [REDACTED] Mbps, respectivamente, las cuales se incrementaron en [REDACTED] y [REDACTED] Mbps, respectivamente.

Cuadro N° 47: Descripción de las velocidades del servicio para los principales rangos

CONFIDENCIAL

Fuente: Telefónica del Perú

Elaboración: OSIPTEL

Nota:

- En el grupo “Incremento mayor a [REDACTED] hasta [REDACTED]” se registró conexiones cuya velocidad mínima fue de [REDACTED] Mbps, la cual se incrementó hasta [REDACTED] Mbps. No obstante, esto se observó en [REDACTED] conexiones en servicio motivo por el cual se colocó la siguiente velocidad mínima observada colocándose la respectiva nota por el cambio metodológico.

Sobre la base de lo anterior, no resulta razonable considerar que estos incrementos tuvieron un efecto de mejora sobre el bienestar del usuario, salvo el asociado a la velocidad mínima para el segundo grupo, toda vez que la oferta comercial de Telefónica del Perú y América Móvil, vigente a marzo de 2020, considera incrementos superiores en la velocidad entre las tarifas que ofrecen como se detalla a continuación:

- **Con relación a la velocidad mínima:** El incremento entre planes con baja velocidad es de 15 Mbps, lo cual reflejaría el incremento necesario que debe tener un plan a fin de que el usuario pueda percibir una mejora en su servicio y, por ende, esté dispuesto a acceder a una mayor tarifa por el servicio. En tal sentido,

el incremento de [REDACTED] Mbps no elevaría de manera significativa el bienestar del usuario.

Cuadro N° 48: Oferta comercial en planes con menores velocidades de descarga
Telefónica del Perú América Móvil

Plan	Tarifa mensual
Plan de 15 Mbps	S/65.9
Plan de 30 Mbps	S/79.9
+15 Mbps	+S/14.0

Fuente: Empresas operadoras

Plan	Tarifa mensual
Plan de 15 Mbps	S/55.0
Plan de 30 Mbps	S/70.0
+15 Mbps	+S/15.0

Elaboración: OSIPTEL

- **Con relación a la velocidad máxima:** El incremento entre planes con alta velocidad es de 50 Mbps como mínimo, lo cual reflejaría el incremento necesario que debe tener un plan a fin de que el usuario pueda percibir una mejora en su servicio y, por ende, esté dispuesto a acceder a una mayor tarifa por el servicio.

En tal sentido, los incrementos de [REDACTED] y [REDACTED] Mbps no serían percibidos por los abonados.

Cuadro N° 49: Oferta comercial en planes con mayores velocidades de descarga
Telefónica del Perú América Móvil

Plan	Tarifa mensual
Plan de 150 Mbps	S/185.9
Plan de 200 Mbps	S/235.9
+50 Mbps	S/50.0

Fuente: Empresas operadoras

Plan	Tarifa mensual
Plan de 120 Mbps	S/140.0
Plan de 200 Mbps	S/199.0
+80 Mbps	S/59.0

Elaboración: OSIPTEL

Anexo V**Experiencia Internacional en regulación de precios de Internet fijo**

México es uno de los países que aplica regulación tarifaria para el servicio de Internet fijo como parte de las obligaciones impuestas a aquellas empresas catalogadas como “Agentes Económicos Preponderantes” en el sector de las telecomunicaciones, las cuales se encuentra definidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante, IFETEL) de la siguiente forma ⁽⁹¹⁾:

“Se considerará como Agente Económico Preponderante, a la empresa o grupo de empresas que cuenten directa o indirectamente, con una participación nacional mayor al 50% en los servicios de radiodifusión o telecomunicaciones, este porcentaje puede medirse por el número de usuarios, suscriptores, audiencia, por el tráfico en sus redes o por la capacidad utilizada de las mismas.”

El 6 de marzo de 2014, el IFETEL aprobó mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 ⁽⁹²⁾ la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina al grupo de interés económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Teléfonos del Noroeste, S.A. de C. V., Radiomóvil Dipsa, S.A.B. de C. V., Grupo Corso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. como agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y le impone las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia. Entre las medidas impuestas podemos destacar las siguientes ⁽⁹³⁾:

- Acceso a infraestructura pasiva (fija y móvil) mediante ofertas públicas de referencia.
- Protección al usuario y competencia a través de una mayor claridad en la facturación.
- En servicios móviles se estableció una oferta pública de servicios mayoristas de usuario visitante (roaming nacional), permitiendo que otras empresas puedan prestar servicios en áreas donde no cuentan con cobertura y una oferta pública de reventa de servicios para comercializadoras (operadores móviles virtuales).
- En servicios fijos se diseñó una regulación del servicio de enlaces dedicados (plazos de entrega, reparación de fallas, niveles mínimos de calidad, penalizaciones por

⁹¹ Mayor información véase <http://bit.ly/2TFciU>

⁹² Mayor información véase <https://bit.ly/2Um4wMS>

⁹³ Mayor información véase <http://bit.ly/3aFFMUQ>

incumplimientos, etc) **y la fijación de un sistema de precios tope de servicios al usuario final.**

- No podrán adquirir en exclusiva derechos de transmisión sobre Contenidos Audiovisuales Relevantes determinados por el Instituto o realizar conductas con efectos similares.
- Prohibición para participar directa o indirectamente en el Agente Económico Preponderante en radiodifusión.

La citada resolución establece en la medida Cuadragésima del Anexo 2, de la resolución, denominado "Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso 1 de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional-o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones fijos" que las tarifas del AEP para la prestación de los servicios de telecomunicaciones fijos estarán sujetas a un control de precios autorizado por el IFETEL.

La canasta de servicios de telecomunicaciones sujeto al control de precios deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa lo siguiente:

1. Servicio Local fijo
 - Cargo de Instalación por línea.
 - Renta básica por línea.
 - Tarifas por servicio local medido.
 - Tarifas por llamadas locales realizadas desde teléfonos fijos que terminan en teléfonos móviles bajo la modalidad "El que llama paga".
2. Servicio de acceso a Internet de banda ancha fija desagregado por velocidades ofertadas.
3. Servicios de larga distancia.

En dicha canasta de servicio se deberá observar que los ingresos que resulten de la aplicación de los precios del periodo actual a los volúmenes del periodo anterior no excedan a los ingresos tope. Es decir, se deberá satisfacer lo establecido en la siguiente fórmula:

$$\sum_{i=1}^N P_{it} Q_{it-1} \leq (1 - X)(1 - \pi) \sum_{i=1}^N P_{it-1} Q_{it-1}$$

En donde:

- P_{it} : Precio del servicio i durante el periodo actual.
- P_{it-1} : Precio del servicio i durante el periodo anterior.
- Q_{it-1} : Cantidad del servicio i durante el periodo anterior.
- π : Tasa de inflación del periodo.
- X : Factor de Productividad.

El Factor de Productividad se establecerá aplicando la metodología de productividad total de los factores. Asimismo, la canasta de servicios se deberá revisar cada dos años.

A marzo de 2020, el IFETEL ha efectuado tres procesos de determinación de los factores de productividad en los cuales se estableció diferentes niveles para dicho factor como se describe a continuación:

- El 14 de julio de 2016, el IFETEL aprobó mediante Acuerdo P/IFT/140716/406 la resolución mediante la cual, el regulador establece los parámetros del Sistema de Precios Tope de conformidad con la medida aplicable al Agente Económico Preponderante para el período 2015-2016. Este parámetro establece que el límite máximo a la tarifa promedio ponderada de la canasta de servicios de telecomunicaciones fijos sería de 2.58% anual y estaría vigente hasta el 31 de diciembre de 2016.
- El 26 de abril de 2016, el IFETEL aprobó mediante Acuerdo P/IFT/260417/191 la resolución mediante la cual, el regulador establece los parámetros del Sistema de Precios Tope de conformidad con la medida aplicable al Agente Económico Preponderante para el período 2017-2018. Este parámetro establece que el límite máximo a la tarifa promedio ponderada de la canasta de servicios de telecomunicaciones fijos sería de 0.91% anual y estaría vigente hasta el 31 de diciembre de 2018.

- El 14 de noviembre de 2018, el IFETEL aprobó mediante Acuerdo P/IFT/141118/708 la resolución mediante la cual, el regulador establece los parámetros del Sistema de Precios Tope de conformidad con la medida aplicable al Agente Económico Preponderante para el período 2019-2020. Este parámetro establece que el límite máximo a la tarifa promedio ponderada de la canasta de servicios de telecomunicaciones fijos sería de 1.59% anual y estaría vigente del 1^{er} de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020 ⁽⁹⁴⁾.

Por otro lado, en marzo de 2017, el IFETEL realizó la primera revisión sobre la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones determinando la necesidad de adicionar medidas a este agente. Estas medidas fueron aprobadas mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 ⁽⁹⁵⁾ y entre las cuales se destacan las siguientes:

- Equivalencia de insumos (EI): Condición mediante la cual se requiere a las empresas integradas verticalmente, suministrar productos y servicios de acceso sobre una base equivalente a todos los clientes, incluyéndose a sí misma. Se busca garantizar el acceso a los servicios Mayoristas Regulados y que la provisión de estos no se incurra en discriminación por una vía distinta a precios ⁽⁹⁶⁾.
- Replicabilidad económica: Condición en lo cual los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes pueden equiparar las tarifas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados, en combinación con los costos minoristas y de red de un operador eficiente.
- Replicabilidad técnica: Condición en lo cual los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes pueden equiparar los característicos técnicos de las ofertas

⁹⁴ Mayor información véase <https://bit.ly/2JcusE6>

⁹⁵ Resolución mediante la cual el pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76. Mayor información véase <https://bit.ly/33QLKQD>

⁹⁶ Mayor información véase <https://bit.ly/2WNT6Tx>

minoristas del Agente Económico Preponderante, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados.

Al 2019, el IFETEL inició el proceso de recepción de comentarios para la segunda revisión sobre la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones ⁽⁹⁷⁾.

Finalmente, luego de la determinación del “Agente Económico Preponderante” y el establecimiento de medidas como la **fijación de un sistema de precios tope de servicios al usuario final** se ha observado que los indicadores de desempeño del mercado de Internet fijo han presentado la siguiente dinámica:

- El nivel de suscriptores al servicio de Internet fijo se incrementó a una tasa anual promedio de 7.5%.
- El nivel de concentración de los suscriptores se redujo a una tasa promedio de 6.6%.
- El nivel de densidad por cada 100 hogares se incrementó a una tasa anual promedio de 5.5%.

Gráfico N° 59: Evolución del número de suscriptores a Internet fijo (México)

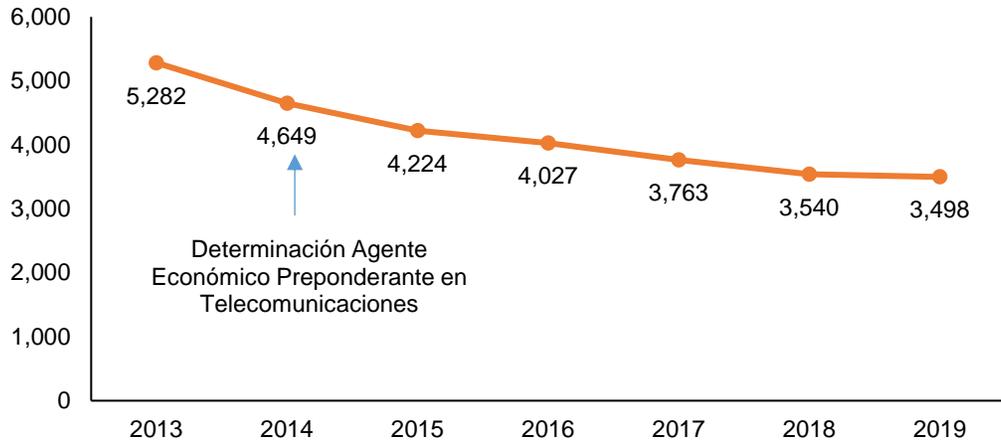


Fuente: IFETEL

Elaboración: OSIPTEL

⁹⁷ Mayor información véase <http://bit.ly/38lyQVE>

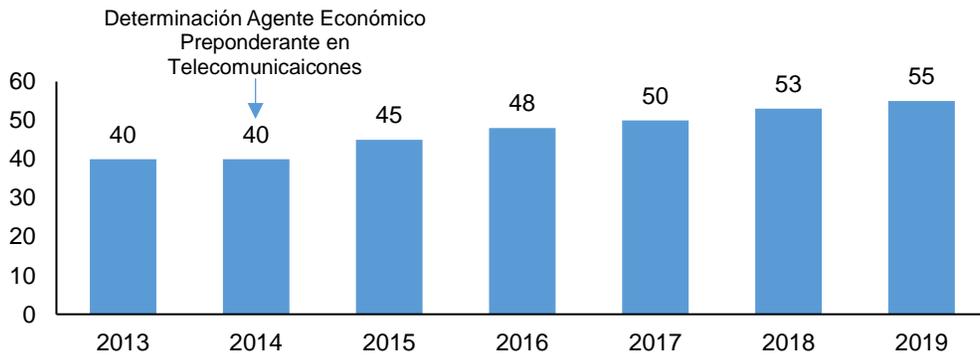
Gráfico N° 60: Evolución del nivel de concentración de Internet fijo (México)



Fuente: IFETEL

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 61: Evolución del nivel de densidad de Internet fijo por cada 100 hogares (México)



Fuente: IFETEL

Elaboración: OSIPTEL