

**DOCUMENTO SOPORTE PARA LA CONSULTA TEMPRANA:**

**SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE REGLAS PARA PROMOVER LA COMPETENCIA EN  
EL MERCADO DE ACCESO A INTERNET FIJO**

**1. ANTECEDENTES**

**1.1. Importancia del acceso a Internet**

Desde su aparición, el acceso a Internet ha revolucionado las comunicaciones, transformado la manera de intercambiar información y representado un importante medio de generación y propagación de conocimiento, hasta llegar a convertirse en una herramienta esencial y fuente de bienestar para la sociedad dentro del contexto de desarrollo tecnológico actual. De acuerdo con Noh y Yoo (2008)<sup>1</sup>, el acceso a Internet se ha convertido en un instrumento cada vez más útil y, por tanto, necesario en la vida cotidiana, al punto que quienes no tienen acceso a esta herramienta pueden enfrentar desventajas.

Según señala Song (2003)<sup>2</sup>, acceder al Internet permite a los usuarios disponer de una mayor cantidad de información, lo cual les facilita una mejor toma de decisiones y disminuye los costos de transacción en los que incurren, tales como los costos de búsqueda<sup>3</sup>.

Por otro lado, Roller y Waverman (2001)<sup>4</sup> afirman que la inversión en infraestructura de telecomunicaciones, incluyendo la requerida para brindar el servicio de acceso a Internet, tiene efectos positivos en el crecimiento económico.

Al respecto, la evidencia empírica demuestra que la tenencia del servicio de acceso a Internet tiene impactos económicos positivos tanto a nivel agregado, vinculados al incremento del PBI, como desagregado, relacionados con mejoras en la productividad y eficiencia.

<sup>1</sup> Noh, Y. H. & K. Yoo (2008). "Internet, inequality and growth". Journal of Policy Modeling, Elsevier, vol. 30(6), pp. 1005-1016. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0161893807000944>

<sup>2</sup> Song, G. (2003). "The impact of information and communication technologies (ICTs) on rural households: a holistic approach applied to the case of Lao People's Democratic Republic". Disponible en: <https://catalogue.nla.gov.au/catalog/3093761>

<sup>3</sup> Según Wilson (2012, pág. 1072), los costos de búsqueda son aquellos en los que incurre un consumidor para encontrar y/o procesar la información necesaria para identificar las características y el precio de un producto o servicio específico, independientemente de luego adquirirlo o no.

<sup>4</sup> Roller, L. H. y L. Waverman (2001). "Telecommunications infrastructure and economic development: A Simultaneous Approach". American Economic Review, 91(4), 909–923. Disponible en: <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.91.4.909>



En específico, según indica la ITU (2012)<sup>5</sup>, el acceso a Internet de banda ancha fomenta el crecimiento económico, la generación de empleo y, además, genera otros efectos positivos en la economía como: (i) el incremento de la productividad de las empresas; (ii) el aumento del ingreso real de los hogares; y, (iii) el incremento del excedente del consumidor, derivado del beneficio de contar con más información y acceder a mejores bienes y servicios (ganancias de eficiencia).

Cabe precisar que, la tenencia del servicio de acceso a Internet también tiene un impacto positivo en el bienestar de las familias peruanas<sup>6</sup>, en especial de los estratos más pobres, pues los hogares con los niveles más bajos de gasto obtienen un beneficio marginal mayor por acceder a Internet, lo cual implica que contar con dicho servicio tendría potenciales efectos articuladores y podría contribuir a la disminución de la inequidad en el gasto.

## 1.2. Situación del servicio de acceso a Internet en el Perú

Con respecto a la tenencia del servicio de acceso a Internet en el Perú, mediante los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2022 se evidencia que existe un incremento, tanto de la tasa de acceso a Internet móvil como de la tasa de acceso a Internet fijo; no obstante, el aumento es menor en el segundo caso.

Según se presenta en el Gráfico N° 1, la tasa de acceso a Internet móvil por hogar pasó de 3.9% en 2012 a 89.5% en 2022, lo cual implica un crecimiento acumulado significativo de 85.6 puntos porcentuales, mientras que el acceso a Internet fijo registró tasas de 16.9% y 41.7%, respectivamente; es decir, un incremento acumulado más bajo (24.8 puntos porcentuales).

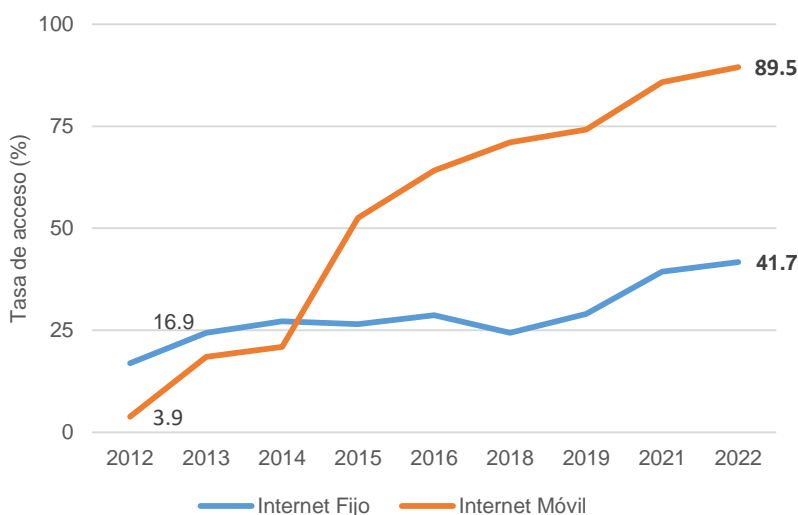
En tal sentido, si bien la tasa de acceso a Internet ha evolucionado positivamente a nivel nacional, la tenencia del servicio de acceso Internet fijo en los hogares aún registra un moderado crecimiento que sugiere la pertinencia de promover la competencia en dicho mercado, frente a lo cual corresponde analizar la existencia de potenciales barreras o restricciones que podrían estar afectando el mercado del servicio de acceso a Internet fijo en específico.

<sup>5</sup> ITU (2012). "The Impact of Broadband on the Economy: Research to Date and Policy Issues". BDT Regulatory and Market Environment Division. Disponible en: [https://www.itu.int/ITU-D/treg/broadband/ITU-BB-Reports\\_Impact-of-Broadband-on-the-Economy.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/treg/broadband/ITU-BB-Reports_Impact-of-Broadband-on-the-Economy.pdf)

<sup>6</sup> Utilizando el gasto promedio mensual como indicador de bienestar.



**Gráfico N° 1. Evolución de la tasa de acceso a Internet de los hogares en el Perú, 2012–2022**



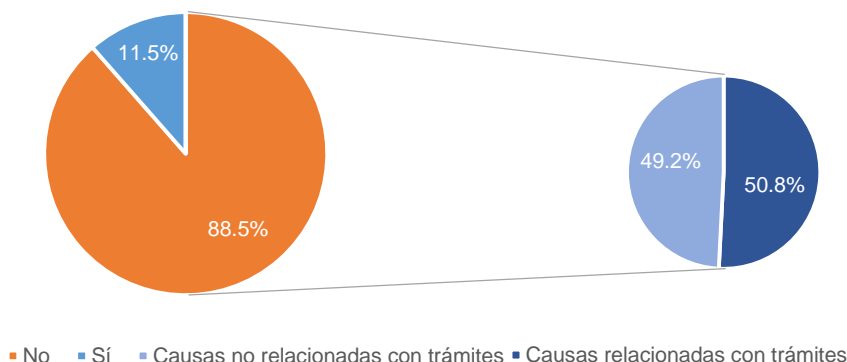
Fuente: Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL).  
Elaboración: DPRC-OSIPTEL.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante el año 2022, los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo presentaron dificultades para el cambio de operador que condicionaron su decisión de seleccionar una alternativa distinta a la que contaban. Con base en los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2022, la evidencia sugiere que el 88.5% de los hogares que pensaron en cambiar de empresa operadora no llegó a realizar efectivamente el cambio, y poco más de la mitad de dicho grupo (50.8%) decidió no hacerlo, principalmente, por razones vinculadas a los trámites requeridos para ello (ver Gráfico N° 2).



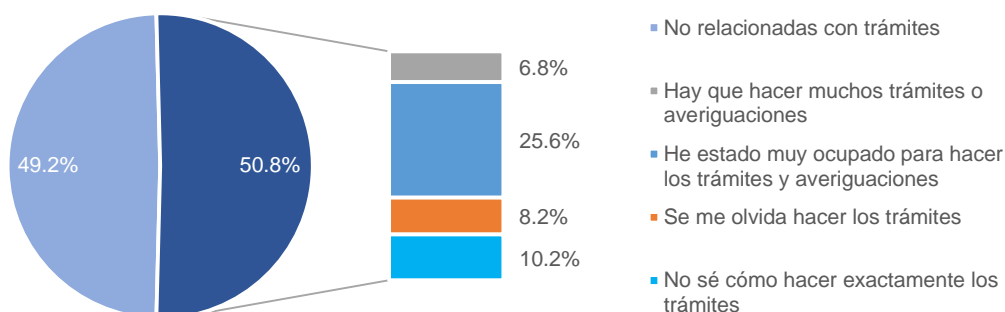
**Gráfico N° 2. Porcentaje de hogares que llegaron a cambiar de empresa operadora del servicio de acceso a Internet fijo, 2022**



Fuente: Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2022.  
Elaboración: DPRC-OSIPTEL.

En específico, el 32.4% de los hogares que cuentan con el servicio y no llegaron a cambiar de empresa operadora –a pesar de haberlo considerado– declaró haber desistido del cambio y renunciado a la posibilidad de elegir una oferta que se ajuste mejor a sus necesidades debido a la cantidad de trámites requeridos y la disponibilidad de tiempo para ello<sup>7</sup>, es decir, por los elevados costos de transacción y búsqueda que implica el cambio (ver Gráfico N° 3).

**Gráfico N° 3. Razones señaladas por los hogares que no llegaron a cambiar de operador del servicio de acceso a Internet fijo, 2022 (%)**



Fuente: Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2022.  
Elaboración: DPRC-OSIPTEL.

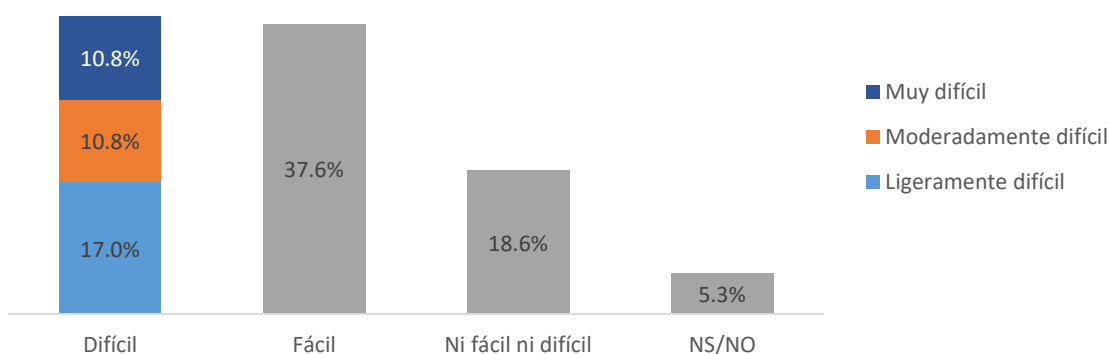
<sup>7</sup> Según la ERESTEL 2022, las opciones “Hay que hacer muchos trámites o averiguaciones” y “He estado muy ocupado para hacer los trámites y averiguaciones” alcanzaron el 6.8% y 25.6%, respectivamente. Es decir, 32.4% en conjunto.



Asimismo, la opción “No sé cómo hacer exactamente los trámites” fue la segunda razón – relacionada con trámites– más declarada por los hogares encuestados (10.2%), lo cual podría estar asociado a una complejidad percibida por el usuario respecto al proceso de cambio de operador.

Por otro lado, en concordancia con los resultados presentados en el Gráfico N° 4, aproximadamente 4 de cada 10 jefas y jefes de hogar encuestados en la ERESTEL 2022 indicaron que perciben el proceso de cambio de empresa operadora del servicio de acceso a Internet fijo como difícil, ya sea “muy difícil” (10.8%), “moderadamente difícil” (10.8%) o “ligeramente difícil” (17.0%).

**Gráfico N° 4. Percepción de los hogares con respecto al proceso que involucra cambiarse de empresa operadora del servicio de acceso a Internet fijo, 2022 (%)**



Fuente: Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2022.  
Elaboración: DPRC-OSIPTEL.

Por tal motivo, mediante el presente documento soporte se expone la mencionada problemática, así como diversas experiencias a nivel internacional sobre la implementación de reglas relacionadas con mecanismos simplificados de cambio de operador para promover la competencia en el mercado de acceso a Internet fijo, de manera que se reduzcan para los abonados los costos de transacción derivados de terminar el contrato con el primer operador (operador cedente) y luego suscribir otro con el nuevo operador (operador receptor).

Por otro lado, cabe mencionar que, podrían existir contextos que afecten la libre elección de los abonados –y se configurarían como potenciales barreras a la entrada– al restringirse la oferta del servicio de acceso a Internet fijo, producto de la ausencia de facilidades técnicas o facilidades para el despliegue de redes internas, principalmente, en edificaciones multifamiliares. Este sería el caso en el que para la instalación del servicio de acceso a Internet



fijo de un nuevo operador se requiera la desinstalación completa o retiro de todo el cableado del operador inicial (hasta el punto de instalación del abonado).

Cabe indicar que, para Bain (1956)<sup>8</sup>, las barreras a la entrada son “*las ventajas de los vendedores establecidos en una industria sobre los potenciales vendedores entrantes, las cuales se reflejan en el grado en que dichos vendedores pueden elevar persistentemente sus precios por encima del nivel competitivo sin atraer la entrada de nuevas firmas en la industria*” (como es citado por Velasco, 2010, pág. 17<sup>9</sup>).

Por su parte, Stigler (1983)<sup>10</sup> señala que las barreras de entrada están vinculadas a los costos que deben soportar las empresas entrantes para ingresar al mercado, en contraste con las empresas ya establecidas en la industria.

Del mismo modo, las barreras de entrada funcionan como restricciones que obstaculizan la competencia en el mercado e incrementan las ventajas de rentabilidad para las empresas ya establecidas (Skiti, 2020).

En tal sentido, la existencia de barreras de entrada implica obstáculos para el ingreso de nuevas empresas, por ejemplo, en caso se presenten dificultades para el uso de la red interna por parte de un competidor dentro de un edificio multivivienda para brindar el servicio de acceso a Internet fijo, lo que podría representar restricciones que afecten la competencia y limiten la posibilidad de los abonados para acceder una mejor oferta del servicio.

## 2.1. Sobre el trámite vigente de cambio de operador de los servicios públicos de telecomunicaciones

Actualmente, para iniciar el cambio de operador de servicios de telecomunicaciones se requiere que el abonado realice el procedimiento de terminación del contrato con el operador que le viene brindando el servicio, así como el trámite para la celebración de un nuevo contrato para la instalación y activación del servicio con el nuevo operador, lo cual implica la realización de dos trámites distintos por parte del abonado.

En el caso de la terminación del contrato, según los numerales 3.1 y 3.3 del Anexo 8 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>11</sup> (en adelante, Norma de Condiciones de Uso), aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, el abonado debe comunicar su decisión a la empresa

<sup>8</sup> Bain, J. S. (1956). “Barriers to New Competition”. Harvard University Press, Cambridge 1967, 1a ed. Disponible en: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.4159/harvard.9780674188037/html?lang=en>

<sup>9</sup> Velasco L. (2010). “Las barreras de entrada y su relevancia para el Derecho de la competencia”. Editorial La Ley, Revista de Derecho de la Competencia y la Distribución, N° 6, 2010, pp. 13-35. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/60502>

<sup>10</sup> Stigler, G. J. (1983). “The Organization of Industry”. The University of Chicago Press, Chicago-London. Disponible en: <https://press.uchicago.edu/ucp/books/book/chicago/O/bo3645103.html>

<sup>11</sup> Publicada el 8 de octubre de 2022 en el Diario Oficial “El Peruano”.



operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco días hábiles. Cabe indicar que, el abonado puede señalar la fecha en la cual termina el contrato, o en caso contrario, quedará resuelto automáticamente luego de los cinco días hábiles desde la fecha en que se efectuó la comunicación<sup>12</sup>.

Por otro lado, con respecto a la instalación del servicio, el artículo 23 de la Norma de Condiciones Uso dispone que la empresa operadora debe instalar el servicio contratado por el abonado, dentro del plazo establecido contractualmente, siempre que el abonado cuente con el equipo adecuado y brinde las facilidades necesarias.

No obstante, dicho plazo para la fecha efectiva de instalación del servicio depende de la programación operativa que determine la nueva empresa operadora en forma unilateral, lo que puede conllevar a que los usuarios no cuenten con el servicio de acceso a Internet durante el proceso de cambio de operador por un periodo de tiempo indeterminado.

## 2.2. Sobre la implicancia de elevados costos de transacción

De acuerdo con Arrow (1969)<sup>13</sup>, los costos de transacción deben considerarse como una categoría más amplia que las fallas de mercado, que en general impide y, en algunos casos, restringe la formación de mercados (como es citado por Williamson, 1981, pág. 551<sup>14</sup>).

Asimismo, Wilson (2012)<sup>15</sup> señala que los costos de transacción –en particular, los costos de búsqueda y los costos de cambio– incrementan el poder de mercado de los proveedores al limitar la capacidad de elegir de los consumidores y, en consecuencia, tienen efectos anticompetitivos en el mercado y reducen el bienestar de los consumidores.

Al respecto, existe evidencia empírica que confirma el impacto de los costos de transacción sobre la competencia. En el caso del sector de telecomunicaciones, Knittel (1997)<sup>16</sup> realizó un estudio para analizar la influencia de los costos de transacción en el *mark up* de costos de los proveedores del servicio de telefonía de larga distancia en Estados Unidos, cuyos resultados confirmaron que tanto los costos de cambio como los costos de búsqueda influyeron significativamente en el mercado, incrementando el poder de mercado de los operadores de larga distancia.

<sup>12</sup> Para el caso de Telefónica del Perú S.A.A., el artículo 8 de las Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2020-CD/OSIPTEL, establece que la aprobación de la solicitud de baja debe ser realizada en un plazo máximo de un día hábil, posterior a la presentación de la misma.

<sup>13</sup> Arrow, Kenneth J. (1969). "The Organization of Economic Activity: Issues Pertinent to the Choice of Market versus Non-market Allocation". pp. 500-518. Disponible en: <https://www.uvm.edu/~jdericks/EE/Arrow2.pdf>

<sup>14</sup> Williamson, O. (1981). "The Economics of Organization: The Transaction Cost Approach". American Journal of Sociology, 87(3), 548–577. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2778934>

<sup>15</sup> Wilson, C. M. (2012). "Market frictions: A unified model of search and switching costs". European Economic Review, Volume 56, Issue 6, pp. 1070-1086. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014292112000773>

<sup>16</sup> Knittel, C.R. (1997). "Interstate Long Distance Rates: Search Costs, Switching Costs, and Market Power". Review of Industrial Organization 12, 519–536. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/41798763>



En el mismo sentido, Giulietti, Waddams Price y Waterson (2005)<sup>17</sup> analizaron la elección del consumidor en el segmento residencial del mercado de gas natural de Reino Unido – examinando su comportamiento de cambio– y concluyeron que en el caso de los usuarios encuestados la principal barrera para el cambio de proveedor estuvo referida a los costos de búsqueda y cambio –medidos como el tiempo necesario para cambiar y la facilidad para hacerlo–, pues consideran que estos son demasiado altos en relación con los beneficios que obtendrían.

Lo anterior permite deducir que, en aquellos mercados donde los costos de cambio y búsqueda son altos, los proveedores retienen un poder de mercado considerable, lo cual, en línea con lo señalado por Giulietti et al. (2005), puede sugerir la necesidad de regular e implementar políticas para incrementar las tasas de cambio en los mercados de servicios públicos.

Por tal motivo, un procedimiento de cambio más sencillo y ágil podría permitir a los abonados aprovechar la variedad de servicios disponibles y comparar precios para elegir el que mejor se ajuste a sus necesidades. De manera opuesta, la existencia de dificultades para los abonados en el trámite de cambio genera desincentivos al cambio de proveedor.

Cabe indicar que un trámite simplificado y más efectivo de cambio de operador contribuye a respaldar la inversión competitiva y agilizar dicho proceso de cambio en beneficio de los usuarios, toda vez que facilitar la libertad de elección contribuye con la competencia en el mercado de acceso a Internet fijo.

### 3. EXPERIENCIAS RELACIONADAS CON PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO SIMPLIFICADOS

En el año 2018, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea aprobó la Directiva (UE) 2018/1972, mediante la cual se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas<sup>18</sup>, en cuyas disposiciones se determinan medidas enfocadas en proporcionar facilidades a los usuarios para mejorar la libertad de elección y fortalecer la competencia en los múltiples mercados de comunicaciones dentro de los Estados miembros.

Entre dichas disposiciones se señala que:

- El operador receptor dirige el proceso de cambio.

<sup>17</sup> Giulietti, M., Waddams Price, C., Waterson, M. (2005). Consumer choice and competition policy: a study of UK energy markets. *Economic Journal* 115, 949–968. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/3590357>

<sup>18</sup> Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972>





- Los operadores del servicio de acceso a Internet deben brindar a los usuarios finales información adecuada antes y durante el proceso de cambio.
- Los operadores deben garantizar la continuidad del servicio de acceso a Internet, excepto que ello no sea posible técnicamente.
- El operador receptor debe asegurar que la activación del servicio se produzca en el menor tiempo posible, en la fecha y plazo expresamente acordados con el usuario.
- El operador cedente debe continuar brindando el servicio de acceso a Internet en los mismos términos y condiciones hasta que el operador receptor active el nuevo servicio.
- La pérdida de servicio durante el proceso de cambio no debe exceder de un (1) día hábil.
- El operador cedente deberá reembolsar, previa solicitud, cualquier crédito restante a los usuarios que utilizan servicios prepago.

De acuerdo con la Directiva (UE) 2018/1972, con la adopción de las disposiciones señaladas se busca incentivar la inversión en redes de alta capacidad que fomenten la innovación en los servicios de acceso a Internet, así como promover la competencia impulsando la variedad de oferta para el usuario.

Al respecto, se espera que a través de ambos objetivos se logre: (i) maximizar el bienestar de los usuarios con respecto a la variedad de elección, precio y calidad, garantizando una competencia efectiva; (ii) garantizar la protección de los derechos de los usuarios; y, (iii) contribuir al desarrollo del mercado y de la conectividad dentro de la Unión Europea.

En línea con lo anterior, a continuación, se presentan algunas experiencias relacionadas con la implementación de procedimientos de cambio simplificados y la libertad de elección de los usuarios:

### 3.1. Reino Unido

Según las condiciones C7.18 a C7.27 de las “General Conditions of Entitlement”, aprobadas por el regulador OFCOM<sup>19</sup>, los proveedores deben mantener un proceso único y gratuito para el cambio de proveedor de servicios dentro de una misma ubicación, sin solicitar al cliente (residencial) comunicarse con el proveedor anterior para llevar a cabo el cambio u obtener su consentimiento.

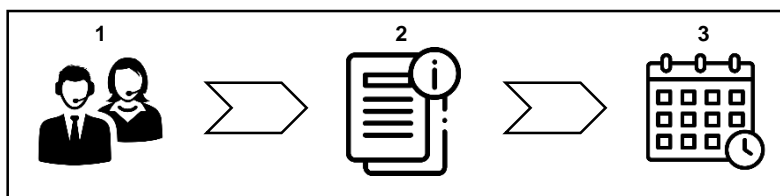
El trámite de cambio consiste en un proceso único denominado “*One Touch Switch*” (en adelante, OTS), aplicable a clientes residenciales, independientemente de la tecnología o red

<sup>19</sup> Ofcom. “General Conditions of Entitlement” (disponible en: [https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf\\_file/0023/256343/unofficial-consolidated-general-conditions-May-2023.pdf](https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0023/256343/unofficial-consolidated-general-conditions-May-2023.pdf)).



que utilicen, mediante el cual no se requiere efectuar una notificación de transferencia al operador cedente y debe garantizarse la continuidad del servicio<sup>20</sup>.

El OTS está conformado principalmente por las siguientes tres (3) etapas:



- i. En la primera etapa, el usuario debe comunicarse con el operador receptor para solicitar el cambio y proporcionar la información necesaria para el trámite.
- ii. Posteriormente, el usuario recibirá automáticamente del operador cedente información importante concerniente al cambio de proveedor del servicio, por ejemplo, si según los compromisos contractuales asumidos previamente con el referido operador le resultan aplicables cargos por cancelación anticipada.
- iii. Finalmente, el usuario recibirá del operador receptor los detalles del nuevo contrato para, luego de dar su consentimiento, iniciar el cambio y cesar el contrato anterior. Cabe señalar que el nuevo servicio debe iniciar en la fecha acordada entre las partes.

### 3.2. Irlanda

Al igual que los demás países miembros de la Unión Europea, Irlanda ha implementado el marco regulatorio europeo que rige el sector de las telecomunicaciones, conformado la Ley de Regulación de las Comunicaciones, la cual pasó por un proceso de revisión en diciembre de 2018, tras la entrada en vigor de la Directiva del Código Europeo de Comunicaciones<sup>21</sup>, donde se establecen disposiciones sobre el proceso de cambio de proveedor de servicios de acceso a Internet.

Mediante la referida norma se establece que el operador receptor debe dirigir los procesos de cambio y tanto este como el operador cedente deben cooperar de buena fe, sin provocar retrasos ni cometer abusos. Asimismo, mediante el párrafo 106.6 del art. 106 del Código Europeo de Comunicaciones, se dispone que el contrato del usuario final con el proveedor cedente es rescindido de forma automática con la finalización del proceso de cambio.

<sup>20</sup> La pérdida del servicio durante el proceso de cambio no puede exceder un (1) día hábil.

<sup>21</sup> Directiva 2018/1972 del Parlamento Europeo (disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972>).



De acuerdo con la Comisión de Regulación de Comunicaciones (ComReg), el proceso de cambio de proveedor consiste en ponerse en contacto con el operador receptor, quien debe asumir la responsabilidad de liderar el proceso de cambio y coordinar con el operador cedente. El usuario debe acordar las condiciones del contrato y una fecha de inicio con el operador receptor, quien notificará al operador cedente<sup>22</sup>.

### 3.3. Bélgica

En línea con lo establecido en el Art. 3 del Real Decreto, del 31 de agosto de 2022, sobre “*Easy Switch*”, el operador receptor se encarga de dirigir el procedimiento de cambio a solicitud del nuevo cliente.

Por otro lado, la mencionada norma no especifica un plazo máximo de activación del servicio; sin embargo, ello debe realizarse en el menor tiempo posible, en función a lo acordado con el usuario del servicio.

Asimismo, considerando lo establecido en el artículo 111 de la Ley de Comunicaciones Electrónicas de Bélgica<sup>23</sup>, el operador cedente debe continuar brindando el servicio de acceso a Internet en las mismas condiciones hasta que el operador receptor concluya con el proceso de cambio.

### 3.4. Dinamarca

En el caso de Dinamarca, al igual que en Bélgica, existen reglas específicas que establecen como responsabilidad de los operadores receptores liderar el proceso de cambio de proveedor del servicio de acceso a Internet (párrafo 5 de la Orden sobre requisitos de información para servicios de comunicaciones electrónicas<sup>24</sup>). Asimismo, se establece que debe ser realizado en el menor tiempo posible, sin definir un plazo máximo para la activación del servicio.

Además, en aquellos casos donde el cambio solicitado por el usuario no sea técnicamente factible, este puede solicitar al operador receptor que cancele el proceso de cambio, manteniéndose como cliente del operador cedente bajo las mismas condiciones y términos contractuales.

<sup>22</sup> Artículo 90 del Código de Comunicaciones Electrónicas (disponible en: <https://www.irishstatutebook.ie/eli/2022/si/444/made/en/print>)

<sup>23</sup> Disponible en: [https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lq.pl?language=fr&la=F&cn=2005061332&table\\_name=loi](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lq.pl?language=fr&la=F&cn=2005061332&table_name=loi)

<sup>24</sup> Aprobada mediante BEK N° 523 de 28 de abril de 2022 (disponible en: <https://www.retsinformation.dk/eli/ita/2022/523>).



### 3.5. Suecia

De acuerdo con el párrafo 4 de los “Estatutos de la Autoridad Sueca de Correos y Telecomunicaciones”<sup>25</sup>, es también obligación de los operadores receptores liderar el proceso de cambio de proveedor del servicio de acceso a Internet.

Adicionalmente, según el artículo 18, Capítulo 7, de la Ley de Comunicaciones Electrónicas de Suecia<sup>26</sup>, el operador receptor deberá prestar el servicio a la mayor brevedad posible en el día acordado con el usuario final, tomando en cuenta que la interrupción del servicio durante el cambio no podrá exceder de un día hábil.

### 3.6. Latinoamérica

En el caso de Chile, no se identificaron medidas vinculadas a la implementación de mecanismos simplificados para el cambio de operador del servicio de acceso a Internet de banda ancha; no obstante, se promueve la libertad de elección de los usuarios.

Así, el artículo 7° ter de la Ley N.° 20.808, “Ley que protege la libre elección en los servicios de cable, acceso a internet o telefonía”<sup>27</sup>, establece que, en todo proyecto de edificación conformado por varias unidades de dominio exclusivo, debe velarse por la libre elección de cada abonado para la contratación y recepción de servicios de telecomunicaciones.

Según la mencionada ley, los proyectos que consideren instalaciones de telecomunicaciones deberán contar con la capacidad necesaria para que diversos operadores de telecomunicaciones puedan suministrar sus servicios en condiciones competitivas.

Del mismo modo que en Chile, en el caso de Colombia, mediante el segundo párrafo del artículo 4 de la Resolución CRC N.° 3066 de 2011, Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se establece como principio de libre elección<sup>28</sup> lo siguiente:

*“(…) Ni los proveedores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de comunicaciones, podrán obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario”.* [El subrayado es nuestro]

<sup>25</sup> “Regulaciones y el asesoramiento general de la Autoridad Noruega de Correos y Telecomunicaciones sobre cambio de proveedor de servicios de conexión a Internet”, aprobadas mediante PTSFS 2022:5 (disponible en: [https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/legala-dokument/foreskrifter/telefoni/ny-lek-2022/ptsfs-2022\\_5-om-byte-av-tillhandahallare-av-internetanslutningstjanst.pdf](https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/legala-dokument/foreskrifter/telefoni/ny-lek-2022/ptsfs-2022_5-om-byte-av-tillhandahallare-av-internetanslutningstjanst.pdf))

<sup>26</sup> Disponible en: [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2022482-om-elektronisk-kommunikation\\_sfs-2022-482/#K7](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2022482-om-elektronisk-kommunikation_sfs-2022-482/#K7)

<sup>27</sup> Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1074272>

<sup>28</sup> Disponible en: <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/00003066.pdf>



#### 4. CONSULTA TEMPRANA

Considerando lo expuesto previamente, el uso efectivo del servicio de acceso a Internet impulsa el crecimiento económico, promueve la generación de empleo e impacta positivamente en el bienestar de los hogares peruanos, en especial, de las familias más pobres.

Asimismo, si bien la tasa de acceso a Internet ha evolucionado positivamente a nivel nacional, la tenencia del servicio de acceso a Internet fijo en los hogares presenta un crecimiento significativamente menor al registrado para el acceso a Internet móvil.

Al respecto, de acuerdo con los últimos resultados de la ERESTEL 2022, los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo presentan dificultades para el cambio de empresa operadora que limitan su libertad de elección, afectando la competencia. La evidencia sugiere que, durante 2022, el 88.5% de los hogares que pensaron en cambiar de empresa operadora no llegó a realizar efectivamente el cambio y poco más de la mitad de dicho grupo (50.8%) decidió no hacerlo, principalmente, por razones vinculadas a los trámites requeridos para ello.

En ese sentido, con el fin de contar con mayores elementos que permitan analizar la problemática que podría suponer la existencia de dificultades para el cambio de operador y potencial afectación de la competencia en el mercado de acceso a Internet fijo, el OSIPTEL invita a la industria y a los agentes interesados en general a participar con sus aportes en relación con las siguientes preguntas:

4.1. ¿Qué aspectos considera que dificultan o restringen actualmente el cambio de operador del servicio de acceso a Internet fijo (sustente su respuesta)?

Por ejemplo, se pueden considerar los siguientes:

- Instalación del servicio (problemas en el cableado o equipamiento, tanto en el hogar como el edificio, u otras facilidades técnicas)
- Falta de cobertura de distintos operadores
- Tramitación engorrosa
- Otros aspectos (detalle su respuesta)

4.2. En el marco de la problemática descrita, ¿qué tipo de mecanismo considera que podría implementarse para simplificar el cambio de operador y promover la competencia en el mercado de acceso a Internet fijo? Sustente su respuesta.

4.3. ¿Qué aspectos deberían ser tomados en cuenta para simplificar el mecanismo de cambio de operador del servicio de acceso a Internet fijo? Sustente su respuesta



Por ejemplo, se pueden considerar los siguientes:

- Duración del trámite de cambio de operador
- Modalidad bajo la cual se realiza el trámite de cambio (presencial, telefónica o virtual<sup>29</sup>)
- Liderazgo del proceso de cambio por parte del nuevo operador
- Tiempo sin servicio durante el proceso de cambio
- Otros aspectos (detalle su respuesta)

**4.4.** Adicionalmente, en caso sea usuario del servicio de acceso a Internet fijo, ¿qué dificultades enfrentó al cambiar o intentar cambiar de operador del servicio de acceso a Internet fijo?

Por ejemplo, se pueden considerar los siguientes:

- En caso de recibir el servicio de forma empaquetada<sup>30</sup>, si se presentó algún tipo de condicionamiento, o se solicitaron requisitos adicionales por parte del operador para dar de baja solamente al servicio de acceso a Internet fijo.
- Afectación de la calidad de los servicios empaquetados durante y luego del trámite de cambio de operador
- Otros aspectos (detalle su respuesta)

**4.5.** Asimismo, en caso sea operador del servicio de acceso a Internet fijo, ¿cuál(es) considera que es(son) la(s) mayor(es) dificultad(es) para implementar un esquema más simplificado de cambio de operador del servicio de acceso a Internet en el que solo se reporte la decisión del usuario al operador receptor (nuevo operador)? ¿Qué posibles soluciones o alternativas identifica al respecto?

**4.6.** En caso cuente con una problemática específica que considere que deba ser revisada para los efectos de esta consulta, agradeceremos remitirla.

Las respuestas a la consulta temprana deberán ser remitidas, debidamente sustentadas, al correo [gestion-dprc@osiptel.gob.pe](mailto:gestion-dprc@osiptel.gob.pe), bajo el asunto “Consulta Temprana – Cambio de operador del servicio de acceso a Internet fijo” hasta el 30 de abril de 2024.

<sup>29</sup> De acuerdo el artículo 19 de la Norma de Condiciones de Uso, los mecanismos para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones son: (i) documento escrito, (ii) grabación de audio o video, (iii) medios informáticos, (iv) marcación simple, (v) marcación doble, (vi) autoactivación, (vii) otro establecido previamente por el Osiptel.

<sup>30</sup> Es decir, si la empresa operadora del servicio le proporcionaba adicionalmente otro(s) servicio(s) de telecomunicaciones en paquete (p.ej. telefonía fija, televisión de paga).



## 5. BIBLIOGRAFÍA

Arrow, K. J. (1969). "The Organization of Economic Activity: Issues Pertinent to the Choice of Market versus Non-market Allocation". pp. 500-518. Disponible en: <https://www.uvm.edu/~jdericks/EE/Arrow2.pdf>.

Bain, J. S. (1956). "Barriers to New Competition". *Harvard University Press, Cambridge* 1967, 1a ed. Disponible en: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.4159/harvard.9780674188037/html?lang=en>.

Giulietti, M., Waddams Price, C., & Waterson, M. (2005). "Consumer choice and competition policy: a study of UK energy markets". *Economic Journal* 115, 949–968. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/3590357>.

ITU. (2012). "The Impact of Broadband on the Economy: Research to Date and Policy Issues". *BDT Regulatory and Market Environment Division*. Disponible en: [https://www.itu.int/ITU-D/treg/broadband/ITU-BB-Reports\\_Impact-of-Broadband-on-the-Economy.pdf](https://www.itu.int/ITU-D/treg/broadband/ITU-BB-Reports_Impact-of-Broadband-on-the-Economy.pdf).

Knittel, C. (1997). "Interstate Long Distance Rates: Search Costs, Switching Costs, and Market Power". *Review of Industrial Organization* 12, 519–536. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/41798763>.

Noh, Y. H., & Yoo, K. (2008). "Internet, inequality and growth". *Journal of Policy Modeling, Elsevier*, vol. 30(6), pp. 1005-1016. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0161893807000944>.

Roller, L. H., & Waverman, L. (2001). "Telecommunications infrastructure and economic development: A Simultaneous Approach". *American Economic Review*, 91(4), 909–923. Disponible en: <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.91.4.909>.

Skiti, T. (2020). Institutional entry barriers and spatial technology diffusion: Evidence from the broadband industry. *Strategic Management Journal*. Volume 41, Issue 7, p. 1336-1361. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smj.3146>.

Song, G. (2003). "The impact of information and communication technologies (ICTs) on rural households: a holistic approach applied to the case of Lao People's Democratic Republic". Disponible en: <https://catalogue.nla.gov.au/catalog/3093761>.

Stigler, G. J. (1983). "The Organization of Industry". *The University of Chicago Press, Chicago-London*. Disponible en: <https://press.uchicago.edu/ucp/books/book/chicago/O/bo3645103.html>.

Velasco, L. (2010). "Las barreras de entrada y su relevancia para el Derecho de la competencia". *Editorial La Ley, Revista de Derecho de la Competencia y la*



Distribución, Nº 6, pp. 13-35. Disponible en:  
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/60502>.

Williamson, O. (1981). "The Economics of Organization: The Transaction Cost Approach". *American Journal of Sociology*, 87(3), 548–577. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/2778934>.

Wilson, C. M. (2012). "Market Frictions: A Unified Model of Search and Switching Costs". *European Economic Review*, Volume 56, Issue 6, pp. 1070-1086. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0014292112000773>.

