

# Análisis de planes de servicio móvil con datos “ilimitados”

Rafael Munte Schwarz

Noviembre de 2017



**osiptel**  
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

# INDICE

---

- Marco institucional, Dinámica Competitiva y Reclamos de Usuarios
- Seguimiento de oferta comercial
- Acciones tomadas por OSIPTEL ante planes “ilimitados”
- Conclusiones



# Marco Institucional, Dinámica Competitiva y Reclamos de Usuarios



## ■ *Artículo 58.- Economía Social de Mercado*

*La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de **promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.***

- Rol subsidiario de la actividad regulatoria: es excepcional, y sólo para restaurar o proteger el interés público (de los usuarios de los servicios públicos)
- Es decir, cuando existen fallas de mercado (asimetría de información, externalidades negativas, etc.), la capacidad de libre elección de consumidor puede verse afectada. En ese caso, se requiere intervención gubernamental para reestablecer las condiciones de libre mercado.

*“Tanto como se opone a la economía de planificación y dirección central, la economía social de mercado se opone también a la economía del laissez faire, en donde el Estado no puede ni debe inmiscuirse en el proceso económico (...) dado el carácter "social" del modelo económico establecido en la Constitución vigente, el Estado no puede permanecer indiferente a las actividades económicas...”*



## ■ *Artículo 65.- Protección al consumidor*

*El Estado (...) garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado...*

- Desde la perspectiva de los **derechos de los consumidores**, corresponde al organismo regulador definir las condiciones para que estos tengan información completa y ejerzan correctamente su derecho a elegir y, eventualmente, a reclamar.

*“El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios.”*

Fuente: SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL, EXP.N.º 0008-2003-AI/TC, 2003



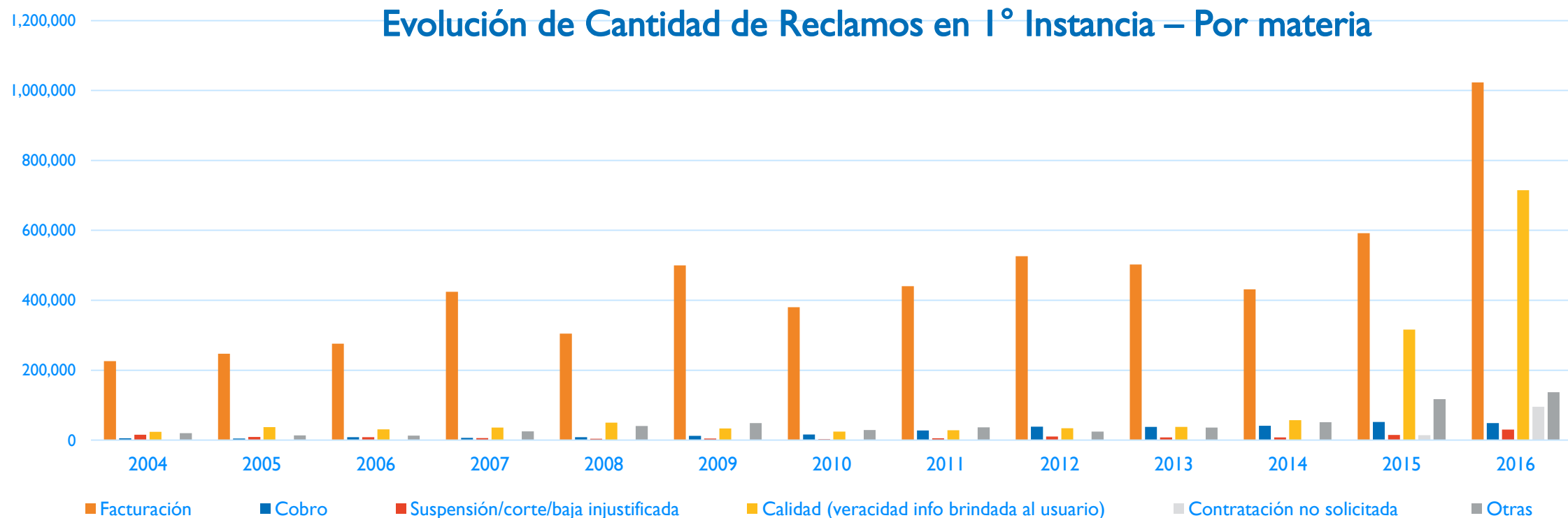
# Promoción de Dinámica Competitiva con adecuada información al usuario

- OSIPTEL busca promover la intensidad competitiva en mercado móvil. Medidas tomadas recientemente:
  - Reducción de costos de cambio de operador: Portabilidad Numérica Móvil y desbloqueo de equipos terminales móviles.
  - Revisión de cargos de terminación móvil, importante componente de costos de tarifas móviles: actualmente en revisión.
  - Emisión de normativa para el funcionamiento de Operadores Móviles Virtuales.
- Estas medidas han contribuido a que exista una fuerte dinámica competitiva en el mercado móvil, lo que se traduce en:
  - Índice de concentración HHI alcanzó niveles históricamente bajos (desde 5129 en 2010-IV a 3313 en 2016-IV).
  - Constantes mejoras en la oferta comercial: mayor capacidad (GB) en internet móvil, ofertas de zero-rating (acceso sin descontar la capacidad asignada), etc.
- En este contexto, OSIPTEL busca empoderar al usuario para que este tome decisiones de consumo adecuadamente informadas, conociendo sus deberes y derechos.



# Evolución de número de reclamos de usuarios evidencia aún insatisfacción en el servicio

- En los últimos años se ha observado una tendencia creciente en el número de reclamos de primera instancia.
  - Si bien la materia más reclamada es “Facturación”, el crecimiento más importante lo tiene el tema “calidad”: entre el 2014 y 2016 se ha incrementado en más de 12 veces.



Fuente: Empresas operadoras, OSIPTEL

- En segunda instancia, para el 2016 las apelaciones de reclamos del servicio móvil crecieron en 225%.



# Seguimiento de la Oferta Comercial





# Seguimiento de la Dinámica Competitiva: la oferta comercial

- Las empresas operadoras tienen la obligación de registrar su oferta comercial en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT).
- El OSIPTEL lleva a cabo el seguimiento de la oferta comercial de las Empresas Operadoras:
  - Se verifica que las características de los planes y promociones cumplan con el marco con el marco normativo vigente. Por ejemplo: que sus características y restricciones se expliquen de manera precisa.
  - Se observa de cerca la dinámica comercial de las empresas, y se registran incidencias (productos novedosos, dinámicas de líder-seguidor, etc.)
- Cabe señalar que, en el caso del mercado móvil, las tarifas se encuentran bajo el régimen supervisado: no requieren de aprobación previa.



# Lanzamiento de planes con datos “ilimitados”: Línea de tiempo




- Mientras que Entel, Claro y Movistar señalaron que sus planes eran ilimitados, Bitel NO utilizó este término.



# Acciones tomadas por OSIPTEL ante planes “ilimitados”



# Análisis de Planes con datos “limitados”: principales restricciones

- Si bien los planes eran publicitados como planes con datos “ilimitados”, contenían una serie de restricciones para el uso de datos.
  - En el caso de ENTEL, CLARO y MOVISTAR, las principales restricciones para el uso de datos eran:
    - Servicio no disponible en Iquitos
    - Los datos ilimitados tienen un máximo de 32 GB (ENTEL; CLARO)/ 33 GB (MOVISTAR), luego de lo cual se reducirá la velocidad (según congestión, 3% de mayor consumo de datos)
    - Restringe el Tethering para compartir datos con otros dispositivos
    - Para video streaming, establecen una resolución de calidad de 480p. ¿Qué significa 480p? 
  - En el caso de BITEL, cuyo lanzamiento fue posterior, la principales restricciones para el uso de datos eran:
    - Al superar el consumo de datos el cliente podrá acceder a internet sin costo adicional a una velocidad máxima de bajada de 128 kbps y de subida 64 kbps.
- Además, el detalle de estas restricciones no era de fácil acceso en la web, o incluso, no estaba especificado.



# Lanzamiento de Planes con datos “limitados”: problemas de información

- Cuando el OSIPTEL buscó entender el detalle de las características y restricciones aplicables a estos planes, encontró:
  - Incongruencias entre lo publicitado en la web de las empresas y lo publicado en el SIRT
  - Información sobre las restricciones de difícil acceso en web.
  - Información faltante (p.e. velocidad a la que se navegará luego de alcanzar tope)

TEMA	ENTEL	CLARO	MOVISTAR	BITEL
<b>Disponibilidad de Servicio</b>		No disponible en Iquitos: lo dice en web, no en SIRT	No disponible en Iquitos: lo dice en web, no en SIRT	--
<b>Tope de datos</b>	Tope de 32 GB; luego, se reduce la velocidad (según congestión, 3% de mayor consumo de datos.  <b>NO DICE A QUÉ VELOCIDAD SE REDUCIRÁ</b>	Tope de 32 GB; luego, se reduce la velocidad (según congestión, 3% de mayor consumo de datos).  <b>NO DICE A QUÉ VELOCIDAD SE REDUCIRÁ</b>	Tope de 33 GB; luego, se reduce la velocidad.  <b>NO DICE A QUÉ VELOCIDAD SE REDUCIRÁ</b>	Tope de GB difiere entre lo publicado en SIRT y web
<b>Otros</b>	Condiciones y restricciones no se encuentran fácilmente accesibles en su web.		Condiciones y restricciones no se encuentran fácilmente accesibles en su web..	



# Acciones tomadas por OSIPTEL ante problemas con planes “ilimitados”

31.oct.2017

Se remite cartas a ENTEL, CLARO y TELEFÓNICA solicitando precisiones sobre planes “ilimitados”

Se dio 3 días hábiles para responder: plazo vencía 06.11.17.

No se envió carta a BITEL pues aún no había lanzado sus nuevos planes.

02.nov.2017

OSIPTEL llevo a cabo conferencia de prensa.

Se resaltó que planes “ilimitados” contenían restricciones.

Se instó a usuarios a informarse adecuadamente.

06.nov.2017

ENTEL, CLARO y TELEFÓNICA solicitan ampliación de plazo para responder carta

Indicio de que no tienen claras condiciones de comercialización de planes lanzados.

Ver Cartas



09.nov.2017

Medida Correctiva y medidas cautelares a ENTEL, CLARO, TELEFÓNICA y BITEL por incumplimientos a TUO de Condiciones de Uso (artículos 6° y 8°) y Reglamento General de Tarifas (artículos 11° y 16°).

Se da plazo de 1 día hábil para suspender comercialización de referidos planes Incumplimiento de medida cautelar constituye Infracción Grave.

- Sanción por incumplimiento a medida cautelar impuesta implica imposición de multas de entre 51 y 150 UITs (S/ 206,550 a S/ 607,500).
- OSIPTEL se encuentra verificando cumplimiento de medida cautelar.



# Conferencia de Prensa del 02.II.2017



**osiptel**  
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

FondoAyuda 0-801-12121  
COSTO DE LLAMADA LOCAL

Tu Osiptel Usuarios Empresas Operadoras ¿Qué estás buscando?

Tu Osiptel  
Usuarios  
Empresas Operadoras  
English version

Inicio + Noticias - OSIPTEL analiza planes "ilimitados" lanzados por operadoras y recomienda a usuarios leer sus condiciones y restricciones

**OSIPTEL analiza planes "ilimitados" lanzados por operadoras y recomienda a usuarios leer sus condiciones y restricciones**

REDES SOCIALES

FACEBOOK  
TWITTER  
YOUTUBE  
LINKEDIN  
FLICKR

Ente regulador indica que existen restricciones en los planes por lo que usuarios deben estar atentos a las condiciones que establecen las EO para acceder a dichos planes

En los últimos días, las empresas operadoras lanzaron agresivos planes para el servicio de telefonía móvil, que incluyen el uso "ilimitado" de acceso a Internet, lo cual evidencia que el sector telecomunicaciones se mantiene dinámico y que la competencia no cesa.

No obstante, estos planes establecen condiciones que deben ser informadas ampliamente y con total transparencia a los usuarios a fin de que no se generen expectativas que luego podrían terminar en reclamos.

El presidente del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), Rafael Muelle Schwartz, informó en ese sentido, que la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia envió un oficio a las empresas operadoras para que hagan ciertas precisiones a las ofertas comerciales que lanzaron el último fin de semana, de modo que los usuarios puedan contar con información clara antes de adquirir un plan de telefonía móvil.

Por ejemplo, indicó Muelle Schwartz, que los usuarios deben estar atentos a que algunas de las ofertas están orientadas a una determinada tecnología, y esta tecnología no necesariamente tiene cobertura en todas las

# Conclusiones





# Conclusiones

- En el marco de la Constitución vigente, el OSIPTEL busca que el mercado funcione correctamente.
- Ausencia de información genera distorsiones en dinámica competitiva y afecta capacidad de elección de consumidor.
- OSIPTEL ha priorizado funcionamiento de mercado per se: se advirtió a operadores móviles que den información adecuada sobre planes “ilimitados” y a usuarios que se informen adecuadamente.
- Ante falta de información transparente, OSIPTEL se vio obligado a intervenir.

OSIPTEL promueve la Competencia pero con Transparencia



**GRACIAS**





**Fonoayuda**

0-801-121-21

**Facebook**

 /OsiptelOficial

**Twitter**

@OSIPTEL

# Anexos



# Seguimiento de la Dinámica Competitiva: principales cambios recientes en oferta comercial de empresas

**2014**  
**Octubre**

- Entel ingresa al mercado y lanza planes con minutos ilimitados a todo destino

**Respuesta:**

- En mayo de 2015, Movistar y Claro lanzan planes con minutos ilimitados a todo destino

**2016**  
**Setiembre**

- Entel duplica el paquete de datos de clientes actuales y de altas nuevas

**Respuesta:**

- Movistar y Claro lanzan promociones que otorgan, por 4 meses, datos ilimitados en 4G para clientes actuales y altas nuevas

**2017**  
**Octubre**

- Entel lanza planes con minutos, SMS y datos ilimitados

**Respuesta:**

- Movistar y Claro lanzan planes con minutos, SMS y datos ilimitados



# Lanzamiento de Planes con datos “limitados”: detalle de características

EMPRESA	SEGMENTO	PLANES TARIFARIOS		MINUTOS		SMS		DATOS			RENTA MENSUAL (Inc IGV)
		MODALIDAD CONTRACTUAL	DENOMINACIÓN	CANTIDAD	NOTAS	CANTIDAD	NOTAS	CANTIDAD PUBLICADA SIRT	ZONAS DE COBERTURA	NOTAS	
ENTEL	Residencial	Control	Entel Chip 159 1/	Ilimitados	Para llamadas: -Nacionales (fijos y móviles) -Internacionales (Canadá, Chile y EEUU) -Únicamente para los primeros 50 destinos	Ilimitados	Para envíos: -Nacionales (fijos y móviles)	Ilimitados 4/	2G, 3G y 4G	- Reducción de velocidad (desde 32 GB, si congestión y usuario en 3% de mayor consumo) -Streaming de video en 480 p - No aplica para uso de tethering	S/. 159
	Comercial	Control	Negocio Chip 159 1/	Ilimitados	Para llamadas: -Nacionales (fijos y móviles) -Internacionales (Canadá, Chile y EEUU) -Únicamente para los primeros 50 destinos	Ilimitados	Para envíos: -Nacionales (fijos y móviles)	Ilimitados 4/	2G, 3G y 4G	- Reducción de velocidad (desde 32 GB, si congestión y usuario en 3% de mayor consumo) -Streaming de video en 480 p - No aplica para uso de tethering	S/. 159
CLARO <sup>5/6/</sup>	Residencial	Postpago	Claro Max Ilimitado 159 2/	Ilimitados	Para llamadas: -Nacionales (fijos y móviles) -Internacionales (Canadá, Chile, EEUU, Puerto Rico, Alemania y China)	Ilimitados	Para envíos: -Nacionales (fijos y móviles)	Ilimitados 4/	2G, 3G y 4G	- Reducción de velocidad (desde 32 GB, si congestión y usuario en 3% de mayor consumo) -Streaming de video en 480 p - No aplica para uso de tethering	S/. 159
	Comercial	Postpago	Claro Max Negocios Chip 159 2/	Ilimitados	Para llamadas: -Nacionales (fijos y móviles) -Internacionales (Canadá, Chile, EEUU, Puerto Rico, Alemania y China)	Ilimitados	Para envíos: -Nacionales (fijos y móviles)	Ilimitados 4/	2G, 3G y 4G	- Reducción de velocidad (desde 32 GB, si congestión y usuario en 3% de mayor consumo) -Streaming de video en 480 p - No aplica para uso de tethering	S/. 159
MOVISTAR <sup>5/6/</sup>	Residencial y Comercial	Postpago	Elige S/ 149 1/3/	Ilimitados	Para llamadas: -Nacionales (fijos y móviles) -Internacionales (Canadá y EEUU)	Ilimitados	Para envíos: -Nacionales (fijos y móviles)	10 GB Ilimitados 4/	2G y 3G 4G	- - Reducción de velocidad (desde 33 GB) -Streaming de video hasta en 480 p - No aplica para uso de tethering	S/. 149
BITEL	Residencial y Comercial	Control	ICHIP 149.9	Ilimitados	Para llamadas: -Todo destino nacional. -Internacionales (China, Canadá y EEUU) -Para máximo 70 destinos diferentes.	Ilimitados	Para envíos: -Todo destino nacional. -Para máximo 100 destinos diferentes.	12 GB 7/	3G	- Al superar el consumo de datos el cliente podrá acceder a internet sin costo adicional a una velocidad máxima de bajada de 128 kbps y de subida 64 kbps. - No menciona calidad de video - No menciona tethering	S/. 149.9
								24 GB 7/	4G		

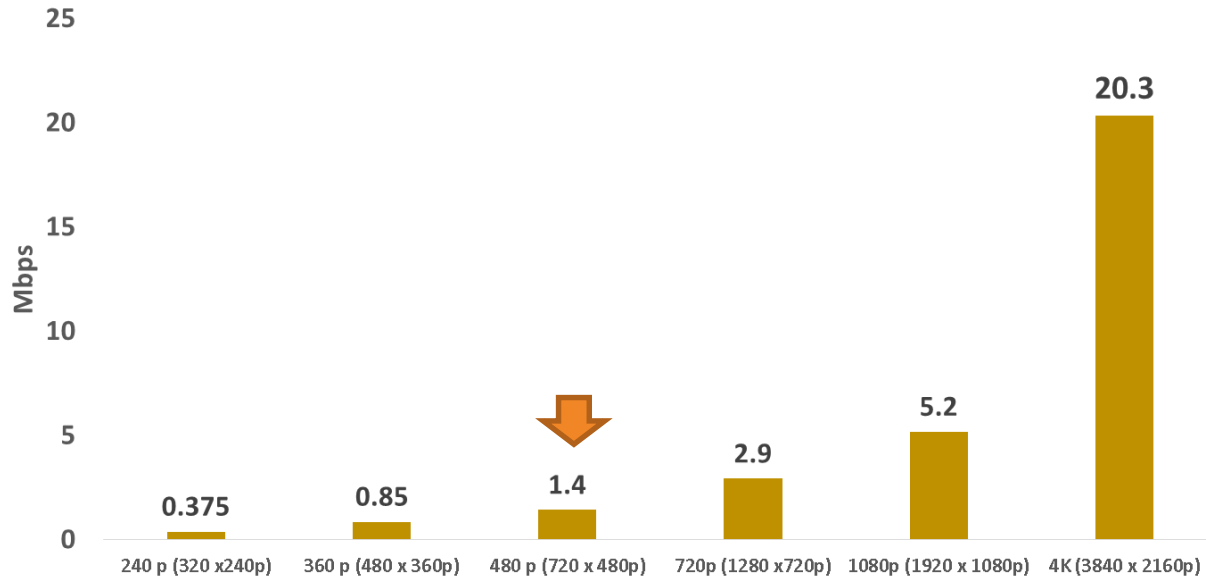
## Consideraciones adicionales:

- 1/ Plan tarifario no se encontrará disponible en la ciudad de Iquitos (Loreto).
- 2/ El plan cuenta con el beneficio de poder hacer uso de parte de los beneficios (minutos, SMS y datos) en 16 países.
- 3/ El plan otorga un paquete de datos de 1 GB que podrá ser utilizado en el extranjero.
- 4/ Los datos, al ser ilimitados, se podrán utilizar en aplicaciones como Netflix, Spotify, Youtube, WhatsApp y Facebook, entre otros. ilimitadas.
- 5/ Las empresas cuentan con planes tarifarios de mayores rentas que se diferencian por las condiciones o beneficios que les aplican. Por ejemplo, en el caso de Movistar, el plan "Elige S/ 169" sí permite realizar tethering hasta por 5GB.
- 6/ Los planes de Movistar y Claro cuentan con límite de consumo.
- 7/ Promocionalmente todas las líneas nuevas que se unan a la red de Bitel recibirán un bono de 100% de MB (no incluye Bono 4G LTE), es decir el cliente obtendrá 24 GB si es 3G y 36 GB si esta dentro de la zona de cobertura 4G.



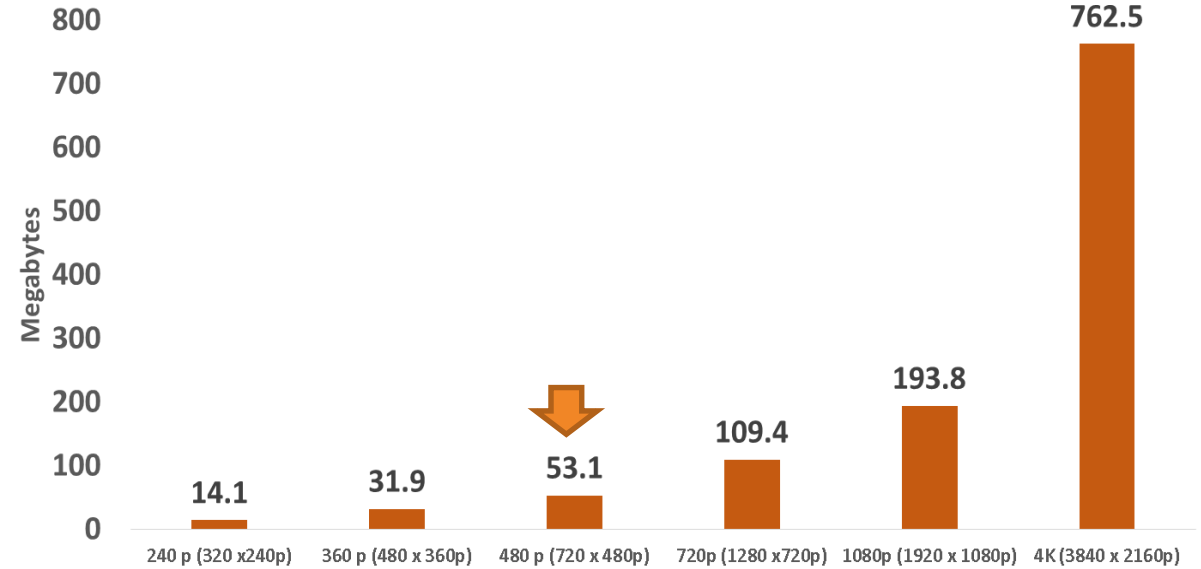
# Referencia: Velocidades y Consumos Típicos de Tráfico de Video Streaming

Velocidad Mínima Requerida por Calidad de Video



Fuente: Netflix, Youtube, Hulu. Elaboración: GPRC-OSIPTEL

Consumo en 5 min (Megabytes)



Fuente: Netflix, Youtube, Hulu. Elaboración: GPRC-OSIPTEL

Resolución	Calidad Comparable
360p	VHS
480p	DVD
720p	BLURAY HD
1080p	BLU-RAY FULL HD
4K	CINE HD



Dispositivo	Capacidad de Almacenamiento
CD-ROM	700 MB
DVD-ROM	4.7 GB
BLURAY	25 GB

Volver

# Cartas de empresas solicitando ampliación de plazo para responder pedido de información de OSIPTEL

e) entel

OSIPTEL  
2017 NOV -6 PM 4: 25  
RECIBIDO

19482 - 2017/2017



DMR/CE/N° 2083/17

Lima, 07 de Noviembre de 2017

Señor  
**SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA**  
Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia,  
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL.  
Presente.-

Ref.- Carta C.00609-GPRC/2017

De nuestra consideración:

La presente tiene por objeto saludarlo cordialmente y hacer mención a la comunicación de la referencia, mediante la cual se nos requiere información relacionada a los planes Claro Max Negocio Chip 159, Claro Max ilimitado 159 y Claro Max 189.

Sobre el particular, muy cordialmente le expresamos que nuestra representada siempre ha sido respetuosa del cumplimiento de los plazos concedidos por el Regulador para la presentación de los requerimientos formulados en ejercicio de sus funciones; no obstante ello, en el presente caso, no nos resulta posible su presentación dentro del reducido plazo concedido inicialmente.

Al respecto, solicitamos a vuestro Despacho tomar en consideración que actualmente nuestro personal del área Comercial encargado de realizar la elaboración de la información requerida se encuentra dedicado no solo a las actividades operacionales propias de sus funciones sino también, a analizar el impacto de los últimos productos lanzados al mercado, así como de la elaboración de los reportes mensuales comerciales que se envían a nuestra casa matriz; lo cual se suma a la creación, coordinación y lanzamiento de nuestra campaña comercial de Navidad, la misma que es la campaña comercial más importante del año; todo lo cual sumado al reducido plazo concedido, ha hecho que no sea posible la presentación de la información requerida dentro del plazo concedido inicialmente, conforme a lo antes indicado.

Atendiendo a ello, y considerando que en el presente caso concreto una prórroga no afectaría el derecho de terceras personas, solicitamos cordialmente a vuestro Despacho tenga en cuenta lo antes expuesto y se sirva concedernos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 145° de Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, un plazo de tres (03) días hábiles adicionales para atender el requerimiento formulado, sin afectar las labores propias de la operación y el cumplimiento de requerimientos de información previos, los mismos que agradeceremos sean computados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado inicialmente.

Sin otro particular, agradeciéndole por la gentil atención que se sirva dispensar a la presente, quedamos de Usted.

Muy atentamente,

Roberto Patricia Villalón  
Gerente de Regulación de Inversión  
América Móvil Perú S.A.C.

Pide 3 días hábiles

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

OSIPTEL  
2017 NOV -7 PM 3: 58  
RECIBIDO

19570 - 2017/25901

Telefonica

OSIPTEL  
2017 NOV -7 PM 12: 15  
RECIBIDO

19513 - 2017/560

Telefónica del Perú S.A.A.  
Arequipa N° 1155 - Piso 8  
Lima 01 - Perú  
Tel.: (511) 210-1095

Lima, 06 de Noviembre de 2017

TP- 3415-AR-GER-17

Señor:  
**SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA**  
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia  
**OSIPTEL**  
Presente.-

Asunto: Solicita ampliación de plazo.

Referencia: Su carta C.00610-GPRC/2017.

De nuestra mayor consideración:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de saludarle cordialmente y a su vez pronunciamos respecto a su carta de la referencia, mediante la cual nos solicita información relativa a los planes con datos ilimitados de Internet Móvil que nuestra representada viene comercializando desde el 28 de octubre del año en curso.

Sobre el particular, hacemos de su conocimiento que nos encontramos realizando gestiones necesarias para obtener la información que su Despacho solicita; por lo que, mucho agradeceremos nos otorgue un plazo adicional de un (01) día hábil, a fin de atender vuestro requerimiento de información.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para manifestarle mis sentimientos de consideración y alta estima.

ANA CLAUDIA QUINTANILLA PAUCARCAJA  
Gerente de Estrategia Regulatoria  
Telefónica del Perú S.A.A.

Pide 1 día hábil

CGR-2019/17  
Lima, 6 de noviembre de 2017

Señores  
Organismo Supervisor de la Inversión  
Privada en Telecomunicaciones  
Presente.-

At: Sergio Enrique Cifuentes Castañeda  
Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia

Ref.: C. 00611-GPRC/2017

Estimados señores:

Es objeto de la presente dar respuesta a la comunicación de la referencia mediante la cual nos solicitan remitir cierta información relacionada al plan de datos ilimitados de internet móvil que estaríamos comercializando desde el 27 de octubre de 2017.

Al respecto, en atención a lo dispuesto en el artículo 136° de la Ley No. 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, les solicitamos se sirvan otorgarnos una prórroga de siete (7) días hábiles que deberán ser contados desde la fecha de vencimiento del plazo inicialmente concedido, para así poder culminar con la recopilación de la información solicitada.

Sin otro particular por el momento, y agradeciendo de antemano su comprensión, nos reiteramos suyos.

Muy atentamente,

Luis Enrique Castro del Río  
Jefe de Regulación de Usuarios

Pide 7 días hábiles

Volver