

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**TÍTULO DE LA TESIS
USO INSUFICIENTE DE SALDO EN LOS PLANES MÓVIL
POSTPAGO EN ZONAS RURALES Y EL DERECHO AL PAGO
EQUITATIVO POR EL SERVICIO EN EL CENTRO POBLADO
LA MORADA - CHACHAPOYAS**

Autor: Bach. Vilma Añezco Urbina

Asesora: Mg. Pilar Mercedes Cayllahua Dioses

Registro (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A DIOS, por ser mi gran amigo y por estar siempre a mi lado en cada momento de mi vida.

Vilma

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Mg. Pilar Mercedes Cayllahua Dioses, por brindarme su conocimiento, apoyo y tiempo en la elaboración de la tesis.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI
RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dr. BARTON GERVASI SAJAMI LUNA
DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Mg. **Pilar Mercedes Cayllahua Dioses**, docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas – UNTRM, hago constar que he asesorado la tesis titulada: **“Uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales y el derecho al pago equitativo por el servicio en el Centro Poblado La Morada – Chachapoyas”**, elaborado por la Bachiller **Vilma Añazco Urbina**, egresada de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas.

La que suscribe, en cumplimiento del artículo 92° del Reglamento de Grados y Títulos (Resolución N° 315-2018-UNTRM-CU), habiendo revisado el informe final de la tesis en mención doy el **visto bueno** para continuar con su evaluación y sustentación correspondiente.

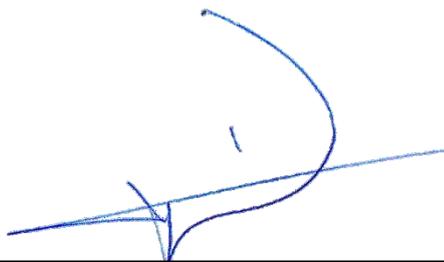
Chachapoyas, 05 noviembre de 2020



Mg. Pilar Mercedes Cayllahua Dioses

ASESORA

JURADO EVALUADOR



Dr. SEGUNDO ROBERTO GUEVARA ARANDA

PRESIDENTE



Mg. EDWIN MANUEL AGUILAR TORRES

SECRETARIO



Mg. ALEJANDRO CASTILLO SOSA

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

"Uso Insuficiente de Saldo en los Planes Móvil Postpago en zonas Rurales y el
Derecho al Pago Equitativo por el Servicio en el Centro Poblado La Morada - Chachapoyas"

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Yilma Anazco Urbina

de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas.

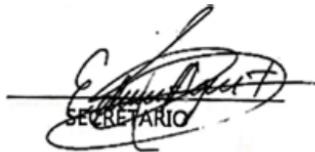
con correo electrónico institucional yilma.anazco@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 17 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 12 de Mayo del 2021


SECRETARIO



VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR	v
JURADO EVALUADOR	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	19
2.1. Objeto de estudio.....	19
2.2. Diseño de investigación	19
2.3. Población, muestra y muestreo.....	19
2.3.1. Población.....	19
2.3.2. Muestra.....	19
2.3.3. Muestreo.....	20
2.4. Definición de las variables	21
2.4.1. Independiente	21
2.4.2. Dependiente.....	21
2.5. Fuente de información.....	21
2.6. Métodos.....	21
2.6.1. Hermenéutico	21
2.6.2. Descriptivo – explicativo	21
2.6.3. Analítico.....	21
2.6.4. Estadístico	22
2.7. Técnica e instrumentos.....	22
2.7.1. Técnicas.....	22
2.7.1.1. Observación estructurada	22
2.7.1.2. Análisis documental	22

2.7.2.	Instrumentos	22
2.8.	Procedimiento.....	23
2.8.1.	Fase inicial	23
2.8.2.	Fase intermedia	23
2.8.3.	Fase final	23
III.	RESULTADOS.....	24
3.1.	Contrastación de hipótesis.....	24
3.2.	Consolidado total e individual de saldo acumulado de la muestra de investigación	24
3.2.1.	Recolección de la información sobre servicios de telefonía móvil postpago	24
3.2.2.	Consolidado total de saldo no consumido por ciclo de facturación	25
3.3.	Cálculo del valor comercial de los saldos acumulables	31
3.3.1.	Cálculo del promedio de valor comercial de datos de navegación	31
3.3.2.	Promedio del valor comercial del saldo acumulable por cada usuario en función al número de la muestra	32
IV.	DISCUSIÓN	34
4.1.	Cálculo de los saldos no utilizados por los usuarios en el centro poblado La Morada – Chuquibamba -Chachapoyas, periodo septiembre – noviembre del 2019.	34
4.1.1.	Consideraciones preliminares	34
4.1.1.1.	Consumidores o usuarios	34
4.1.1.2.	Abonado	34
4.1.1.3.	Usuario	34
4.1.1.4.	Servicio	34
4.1.1.5.	Servicios públicos	35
4.1.1.6.	Empresa operadora.....	35
4.1.1.7.	Servicio prepago.....	35
4.1.1.8.	Servicio bajo la modalidad postpago	35
4.1.1.9.	Tarifa.....	35
4.1.1.10.	Plan tarifario.....	36
4.1.2.	Análisis del cálculo de los saldos no utilizados con posibilidad de acumulación	36
4.2.	Legislación internacional sobre planes especiales para zonas rurales en función a la realidad tecnológica del servicio móvil postpago	38
4.2.1.	Tarifas especiales o diferenciales	39

4.2.1.1.	Sistema de precios máximos	40
4.2.1.2.	Control de razonabilidad	40
4.2.1.3.	Zonas donde no exista disponibilidad de servicios públicos de telecomunicaciones eficientes.....	41
4.2.1.4.	Aplicación de tarifas y tasas diferenciales reducidas	41
4.2.2.	Alternativas frente al uso insuficiente de saldo.....	42
4.3.	Análisis del Reglamento General de Tarifas respecto a planes especiales para zonas rurales en servicios móvil postpago	45
4.3.1.	Constitución Política del Perú	45
4.3.1.1.	La economía social de mercado	45
4.3.1.2.	La libre competencia en el mercado.....	47
4.3.2.	Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento	49
4.3.3.	Reglamento General de Tarifas.....	51
4.3.3.1.	Regimentar tarifario regulado	51
4.3.3.2.	Régimen tarifario supervisado	53
4.3.3.3.	Los planes tarifarios en servicios de telefonía móvil	54
4.3.3.4.	Planes especiales para zonas rurales	57
4.4.	La regulación de tarifas especiales para zonas rurales una manera de garantizar el derecho al pago equitativo por el servicio	61
4.4.1.	<i>La acumulación de saldo en servicios móvil postpago para usuarios rural</i>	62
4.4.2.	<i>Negociación directa entre empresa operadora y usuario</i>	63
4.4.3.	<i>Establecimiento de planes especiales o diferenciales para zonas rurales</i>	65
V.	CONCLUSIONES	68
VI.	RECOMENDACIONES	69
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
VIII.	ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalles de saldo acumulable, periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019 en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba– Chachapoyas – Amazonas.....	26
Tabla 2. Consolidado total de saldo no consumido en cada ciclo de facturación periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.....	30
Tabla 3. Cálculo y promedio del valor comercial de los saldos no consumidos durante tres ciclos de facturación, periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado la Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.....	31
Tabla 4. Promedio del valor comercial del saldo acumulable por cada usuario en función al número de la muestra periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado la Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.	33

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Carta N° 01-2019-UNTRM-A/FADCIP/EPDCP/VAU: Solicita Validación de Instrumentos a Experto.....	75
Anexo 2. Constancias de Validación de Instrumentos: 1 Ficha de Registro y 2 Tablas de Cálculo.....	76
Anexo 3. Ficha de Registro: Recolección de Información sobre Servicios de Telefonía Móvil Postpago por Usuario, Periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.....	78
Anexo 4. Tabla de Cálculo: Consolidado Total de Saldos No Consumidos por Cada Usuario Durante Tres Ciclos de Facturación, Periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.....	79
Anexo 5. Tabla de Cálculo: Detalle y Cálculo del Valor Comercial de los Saldos No Consumidos Durante Tres Ciclos de Facturación, Periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.....	80
Anexo 6. Llenado de la Ficha de Registro del Anexo 1: Recolección de Información sobre Servicios de Telefonía Móvil Postpago por Usuario, Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.....	81
Anexo 7. Parrilla de planes de la Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A, con Vigencia a Partir de Agosto del 2019.....	85
Anexo 8. Parrilla de Planes de la Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A, con Vigencia a Partir de Octubre del 2019.....	87
Anexo 9. Paquetes Actualizados de Megabytes o Gigabytes en Servicios Móvil Postpago de la Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A.....	91
Anexo 10. Contrato de Servicios Móviles Postpago y Control de la Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A. vigente durante el año 2019.....	93
Anexo 11. Consultas Realizadas en el Aplicativo Señal Osiptel: Cobertura Móvil – Osiptel (actualizado al 15/01/2020).....	97

RESUMEN

La investigación tuvo por objeto demostrar que el uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales vulnera el derecho al pago equitativo por el servicio en el centro poblado La Morada – Chachapoyas. Toda vez, que las empresas operadoras comercializan planes universales, incluyen datos de navegación (Megabytes) que el usuario nunca podrá usarlos en una cobertura 2G, motivo por el cual, dichos planes son incongruentes con la realidad tecnológica del servicio y con su costo. En ese sentido, se ha evidenciado que la libre competencia de mercado y la intervención pasiva de OSIPTEL, son insuficientes para regular las tarifas de telefonía móvil rural, lo cual se reflejó en la cantidad de datos o saldo sin consumir al cierre de cada ciclo de facturación. Es por ello, que la metodología utilizada se orientó en demostrar la vulneración del derecho al pago equitativo a partir del cálculo de saldo y análisis del Reglamento General de Tarifas; para lo cual, se utilizó una muestra estimada de 33 usuarios del centro poblado La Morada – Chachapoyas, elegidos mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Asimismo, la información fue recopilada mediante fichas de registro, procesada en hojas de cálculo y analizada utilizando los métodos lógico, interpretativo, hermenéutico, descriptivo-explicativo y analítico.

Palabras Claves: Uso de saldo, cobertura del servicio móvil rural y pago equitativo por el servicio.

ABSTRACT

The purpose of the investigation was to demonstrate that the insufficient use of balance in mobile postpaid plans in rural areas violates the right to equitable payment for the service in the populated center called La Morada in Chachapoyas, Amazonas since the operating companies commercialize universal plans; which include browsing data (Megabytes), that the user will never be able to use them in 2G coverage, for this reason, these plans are inconsistent with the technological reality of the service and with its cost. In this sense, it has been shown that free market and passive intervention by OSIPTEL are insufficient to regulate rural mobile phone rates, which is reflected in the amount of data or unconsumed balance at the end of each billing cycle. Therefore, the methodology used was oriented to demonstrate the violation of the right to equitable payment from the balance calculation and analysis of the General Rate Regulation. For this, an estimated sample of 33 users from La Morada was used, chosen by non-probability sampling for convenience. Finally, the information was collected through registration forms, processed in spreadsheets, and analyzed using logical, interpretive, hermeneutic, descriptive-explanatory, and analytical methods.

Keywords: Use of balance, rural mobile service coverage, and equitable payment for the service.

I.INTRODUCCIÓN

En el Perú el servicio de Telefonía Móvil ha demostrado ser el más usado por los usuarios, convirtiéndose en una herramienta indispensable y necesaria en nuestras actividades cotidianas; es así que, según los reportes de Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL), al cierre del 2014 las líneas móviles llegaron a un total de 31 millones 860 mil, mientras que en el 2018 se cerró con más de 40 millones de líneas (PUNKU, 2020). Por esta razón, la telefonía móvil debe ser considerada uno de los servicios de mayor importancia para el Estado, cuyo crecimiento sin duda ha reducido la brecha de los usuarios al acceso a las telecomunicaciones; es decir, si antes se necesitaba un teléfono fijo o una conexión satelital para el servicio de internet, en la actualidad, la telefonía móvil ofrece todos esos servicios a través de un terminal móvil (equipo celular), que resulta ser accesible para el usuario de a pie. No obstante, el referido crecimiento y la facilidad de acceso a dicho servicio, ha evidenciado en muchos casos que las políticas comerciales de las empresas operadoras, escondido tras los vacíos legales en la regulación usuario – operador, perjudiquen a la parte más débil del círculo económico; por ello, se requiere un minucioso ajuste a la normativa vigente.

Es el caso, del servicio de telefonía móvil rural que, si bien ha tenido un avance significativo tanto por inversión directa del Estado, como a través de la iniciativa privada, estos han sido puestos en manos de los concesionarios para mejorar la calidad de cobertura en las diferentes localidades; sin embargo, se ha demostrado que algunos operadores, como Telefónica del Perú S.A.A., no han hecho mayores inversiones en zonas rurales que las realizadas por el Estado.

De otro lado, están las decisiones que ha tomado el OSIPTTEL en aras de propiciar la libre iniciativa privada y libre competencia de operadores, de modo que por efecto se consiga mayor inversión de los operadores y tarifas razonables para quienes cierran el círculo económico satisfaciendo sus necesidades; sin embargo, los resultados han demostrado que para el servicio rural no han sido del todo favorables, ya que en un mercado donde se ofrecen planes rígidos y universales, sin importar la tecnología de cobertura, resulta casi imposible que el mercado regule de manera eficiente los servicios de la telecomunicaciones. Entonces, ahí es donde debe intervenir el Estado para corregir los desperfectos del mercado, pues tal como refiere Meza (2018), el principio constitucional de libre competencia no se restringe a que el Estado sea un simple espectador del orden económico, sino que debe inmiscuirse en el mismo e implementar

las medidas que sean necesarias para garantizar un precio equitativo entre el beneficio contratado y su costo; ya que, no podemos hablar de libre competencia si la intervención de los usuarios no es suficiente para regular el mercado (p. 36).

En ese contexto, la investigación analizó la problemática de los servicios móvil postpago en zonas rurales, desde la perspectiva del uso insuficiente de saldo como resultado de la cobertura, ya que al comercializarse planes universales, hechos a la medida de una zona urbana (con cobertura de 4G), éstos no reflejan la realidad tecnológica del servicio rural y, como resultado se tiene usuarios comprando servicios que probablemente nunca llegarán a usar; un ejemplo de ello es incluir en el saldo del plan datos para navegar, y a partir de esto otros beneficios que exclusivamente funcionan con internet, lo cual resulta obsoleto en una localidad rural donde sólo se cuenta con una cobertura de 2G o 2.5G, factible para llamadas y mensajes de texto, de ahí que, los costos de los planes resultan incongruentes con sus beneficios.

Entonces, a partir de ésta problemática, la investigación tuvo por objeto demostrar que el uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales vulnera el derecho al pago equitativo por el servicio, tomando como referencia al centro poblado La Morada– Chuquibamba – Chachapoyas, el cual cuenta con una cobertura de 2G por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. Asimismo, la investigación plantea como mejor alternativa de solución, la regulación de planes especiales o diferenciales para zonas rurales, cuyos beneficios sean congruentes con la realidad tecnológica del servicio, aumentado la posibilidad de los usuarios a elegir planes acorde con sus preferencias, necesidades y sobre todo a un precio razonable equitativo con sus beneficios. Una empresa operadora que no preste un servicio uniforme a nivel nacional tampoco podrá ofrecer tarifas uniformes.

En ese sentido, ésta investigación partió teniendo como antecedentes no solo investigaciones propiamente dichas, sino también, a normas de carácter nacional e internacional respecto a la materia objeto de tratamiento, dentro de los más resaltantes tenemos:

Meza (2018), en su tesis, “Acumulación de saldo en los servicios móvil postpago limitado no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio Público de Telecomunicaciones y la libertad de elección y pago equitativo por el servicio”, concluye que, la falta de acumulación de saldo vulnera el derecho a la libertad de elección

y pago equitativo por el servicio, toda vez que el saldo no usado se pierde al cierre de cada ciclo de facturación.

Rivera (2012) en su tesis, “Impacto de la Telefonía Móvil en los centros poblados de Huaracalla, Huaylla y Huandobamba del distrito de Ambo, Provincia de Ambo, Región Huánuco”, concluye que, la telefonía móvil no solo ha traído grandes beneficios, sino que también existe un descontento debido a los problemas de cobertura, tarifa y el uso que se le da al servicio, pues para que una tecnología brinde todos los servicios debe considerarse al usuario final.

Montes (2013), en su tesis, “Modelo de red de acceso para poblados rurales sin servicios de telecomunicaciones en el Perú”; sostiene que, el problema central o principal identificado a resolver se puede sintetizar en, insuficiente y/o baja calidad del servicio de telecomunicaciones en los poblados rurales del Perú (p. 42).

Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (en adelante Ley de Telecomunicaciones), aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC, que establece las directrices para el servicios de telecomunicaciones en nuestro país; el Reglamento General de Tarifas, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSIPTTEL (en adelante Reglamento de Tarifas), que tiene por objeto reglamentar la modalidad y condiciones tarifarias de los servicios públicos de telecomunicaciones; el Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Telecomunicaciones de la República del Paraguay, Decreto N° 6999/2017 (en adelante Reglamento de Tarifas de Paraguay), que establecen las condiciones tarifarias de los servicios públicos de telecomunicaciones en Paraguay; entre otros.

Por lo antes mencionado, los objetivos tuvieron por finalidad demostrar que el uso insuficiente de saldo –servicio móvil postpago– vulnera el derecho al pago equitativo por el servicio. Siendo así, como primer punto, se planteó calcular los saldos no utilizados de una muestra de 33 usuarios del centro poblado La Morada – Chachapoyas; segundo, se examinó la normativa internacional sobre planes especiales para zonas rurales; tercero, se analizó el Reglamento de Tarifas respecto a los planes especiales o diferenciales para zonas rurales; y finalmente, se propuso como mejor alternativa de solución, el establecimiento de tarifas especiales o diferenciales para zonas rurales congruentes con la realidad tecnológica del servicio.

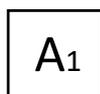
II.MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.Objeto de estudio

Usuarios del Centro Poblado la Morada – Chachapoyas que han usado el servicio de telefonía móvil postpago durante los meses septiembre – noviembre del 2019.

2.2.Diseño de investigación

Se utilizó el diseño de una sola casilla, por tratarse de una investigación descriptiva, el cual nos permitió analizar y evaluar el objeto tal y como se presenta en la realidad, sin intervenir en su desarrollo.



La investigación es tipo básico descriptivo – analítico, más no experimental.

Diseño tipo básico – descriptivo: Consiste en obtener datos en un espacio y tiempo específico. Su propósito es describir el problema tal como se encuentra en la realidad de estudio, no se busca la interrelación de variables o el nivel de incidencia, el análisis que se realiza es puramente descriptivo – explicativo.

Diseño no experimental: Consiste en recolectar datos sin manipular las variables, es decir investigaciones donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes (porque éstas ya ocurrieron). Lo que se hace es observar fenómenos o hechos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlo, describirlo o explicarlo (Añazero, 2016).

2.3.Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población estuvo constituida por usuarios (líneas) del servicio móvil postpago residentes en el centro poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas, durante los meses de septiembre – noviembre de 2019.

La población de 50 usuarios es referencial, debido a que no se encontró un registro exacto de la cantidad de usuarios del servicio durante los meses de septiembre – noviembre de 2019.

2.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 33 usuarios con el servicio móvil postpago residentes en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas, durante

los meses septiembre – noviembre del 2019. Dicha muestra fue obtenida aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{D^2 * (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra estimada = 33 usuarios

N: tamaño de la población = 50 usuarios

Z: nivel de confianza 95% = 1.96

P: probabilidad de éxito o proporción esperada 99%

Q: probabilidad de fracaso = 0.05

D: margen de error de la muestra = 10%

Reemplazando:

$$n = \frac{100 * 1.96^2 * 0.99 * 0.05}{1^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.99 * 0.05}$$

$$n = 33 \text{ usuarios}$$

Por lo tanto, al haber trabajado con 33 usuarios, éste equivale al 66% del total de la población y al 100 % de la muestra calculada.

2.3.3. Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico correlacional, ya que los usuarios a contaron con diferentes planes contratados, puesto que la investigación no busca estudiar grupos selectos de usuarios.

2.4. Definición de las variables

2.4.1. Independiente

Derecho al pago equitativo por el servicio.

2.4.2. Dependiente

Uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales.

2.5. Fuente de información

Empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. (mediante su página web y su Centro de Atención en la ciudad de Chachapoyas), Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Chachapoyas, usuarios de telefonía móvil postpago del Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Amazonas, Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Telecomunicaciones de la República del Paraguay – Decreto N° 6999/2017, Reglamento General de Tarifas – Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSIPTTEL y proyectos de Ley sobre acumulación de saldo.

2.6. Métodos

En la investigación se utilizó los siguientes métodos hermenéutico, descriptivo explicativo, analítico y estadístico.

2.6.1. Hermenéutico

Orientado a una correcta interpretación normativa, cuya finalidad es plantear alternativas de solución frente a la vulneración del derecho al pago equitativo del servicio móvil postpago en zonas rurales, a través del método interpretativo-comparativo y lógico-teórico.

2.6.2. Descriptivo – explicativo

Mediante este método se realizó el acopio, registro y descripción de la información recabada en las fichas de registro, que permitió calcular el saldo usado en función a los planes vigentes a la fecha de la evaluación; logrando determinar la vulneración del derecho al pago equitativo por el servicio en zonas rurales, debido a la precaria e insuficiente tecnología con la que se presta el servicio.

2.6.3. Analítico

Este método permitió realizar el análisis de los resultados obtenidos mediante el uso de instrumentos como la ficha de registro de información, hoja de cálculo Excel y promedio de saldo acumulable, los cuales, permitieron determinar los saldos no utilizados durante los tres ciclos de facturación evaluados e incluso monetizar el valor

del saldo encontrado.

2.6.4. Estadístico

Es el que permitió calcular la población y muestra de usuarios estudiados; asimismo, facilitó graficar y detallar los resultados encontrados en las fichas de registro a través de hojas de cálculo Excel.

2.7. Técnica e instrumentos

Se aplicó las siguientes técnicas e instrumentos:

2.7.1. Técnicas

2.7.1.1. Observación estructurada

Para la recopilación de la información proporcionada por los usuarios y la empresa operadora, sobre el detalle de saldo acumulable, se utilizó la ficha de registro y la hoja de cálculo Excel, en las cuales se consideró los siguientes ítems: tipo de servicio, plan contratado, costo del plan, beneficios con los que cuenta el plan (minutos, Megabytes, mensajes de texto y mensajes multimedia) y saldo no usado en cada ciclo de facturación.

2.7.1.2. Análisis documental

Se analizó preceptos normativos nacionales e internacionales en telecomunicaciones, jurisprudencias, doctrinas, tesis, artículos académicos, diarios, proyectos ley, entre otros documentos relacionados con el tema de investigación (Augusto, 2006, p. 115).

2.7.2. Instrumentos

Para el análisis de la información recabada, se utilizó ficha de registro y la hoja de cálculo Excel donde se consignó los siguientes datos: nombre del usuario, código de abonado, tipo de servicio, plan contratado, costo del plan, beneficios con los que cuenta el plan (minutos, megabytes y mensaje de texto), saldo no consumido por cada ciclo de facturación, esta información permitió calcular el promedio aproximado del valor comercial de saldo no consumido. Asimismo, se revisó fuentes documentales, en las que se analizaron preceptos normativos en el ámbito de las telecomunicaciones, jurisprudencias, doctrinas, tesis, artículos académicos, entre otros.

2.8.Procedimiento

2.8.1. Fase inicial

Se revisó bibliografía concerniente al tema de investigación, como: libros, normativas, doctrinas, jurisprudencias, tesis, revistas, artículos académicos y periodísticos (nacionales e internacionales). Asimismo, se indagó sobre la cantidad de usuarios en el centro poblado La Morada – Chuquibamba –Chachapoyas, se calculó la muestra de estudio, tipos de planes contratados por los usuarios y se elaboró fichas de registro para la recopilación de la información.

2.8.2. Fase intermedia

La información recabada en las fichas de registro, se procesó en hojas de cálculo Excel, las que permitieron determinar el valor comercial del saldo acumulable

Ficha de registro: se usó para recopilar la información en campo, sobre el plan contratado, costo del plan, beneficios del plan y ciclo de facturación.

Hojas de cálculo Excel: permitió calcular el saldo total de la muestra de usuarios y su valor comercial en el mercado.

2.8.3. Fase final

Una vez obtenidos los resultados, se procedió a discutirlos en el orden de los objetivos planteados, los cuales permitieron establecer conclusiones coherentes que ratifican la hipótesis planteada, cumpliendo a cabalidad con la finalidad de la investigación.

III.RESULTADOS

Los resultados se presentan en tres partes: contrastación de hipótesis, consolidado de saldo de la muestra de usuarios y cálculo del valor comercial de los saldos acumulables.

3.1. Contrastación de hipótesis

La contrastación de la hipótesis ha sido elaborada teniendo en cuenta el problema de investigación:

¿El uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales vulnera el derecho al pago equitativo por el servicio en el centro poblado La Morada – Chachapoyas?

La hipótesis planteada fue:

El uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales vulnera el derecho al pago equitativo por el servicio en el centro poblado La Morada – Chachapoyas, toda vez, que la empresa operadora solo cuenta con planes universales que no contemplan la realidad tecnológica del servicio.

3.2. Consolidado total e individual de saldo acumulado de la muestra de investigación

3.2.1. *Recolección de la información sobre servicios de telefonía móvil postpago*

Se recopiló la información correspondiente a 33 usuarios del centro poblado la Morada – Chuquibamba – Chachapoyas, los cuales contaron con diferentes planes de telefonía móvil postpago durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2019. Dicha información fue recabada mediante una ficha de registro (ficha de la tabla 1), en la que se consignó, para efectos del objeto de investigación, solamente el servicio de internet, considerando que la localidad no cuenta con tecnología que permita navegar por internet –solo es factible para voz y mensajería básica–, conforme se advierte en el reporte del aplicativo Señal Osiptel.

El monto total de saldo acumulable calculado fue de 253,440 Megabytes, mientras que los saldos de llamadas al mismo operador (B), llamadas a otros operadores (C), mensajes de texto (D) y mensajes multimedia (E), reportan en cero, ya que algunos planes cuentan con saldo ilimitado; por ejemplo, plan Mi Movistar de S/ 29.90, Plan Elige Más de S/ 25.90, entre otros.

De otro lado, en la redacción de la presente investigación se procedió a ocultar toda

información que tenga implicancias con el secreto de telecomunicaciones, de conformidad con el inciso 10 del artículo 10 de la Constitución Política del Perú¹, el artículo 4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. N° 013-93-TCC)² y el numeral 4.2 del artículo 4 de los Procedimientos de Inspección y de Requerimiento de Información en Relación al Secreto de las Telecomunicaciones y la Protección de Datos (Directiva N° 002-96-MTC/15.17)³.

3.2.2. Consolidado total de saldo no consumido por ciclo de facturación

El consolidado total de saldo por ciclo de facturación de los 33 usuarios evaluados detalla que, en el mes de septiembre se calculó un saldo acumulable de 84.480.00 Megabytes, en el mes de octubre se calculó un saldo acumulable de 84.480.00 Megabytes y en el mes de noviembre se calculó un saldo acumulable de 84.480.00 Megabytes. Como se puede apreciar en la tabla 2, el cálculo de saldo arroja una misma cantidad en cada ciclo de facturación, debido a que durante el periodo en medición no han cambiado los planes tarifarios de los usuarios. Además, como se precisó prima facie, al no contar la localidad con cobertura mayor a 2.5G resulta imposible el consumo de internet, de ahí que los resultados obtenidos son más confiables.

¹ **Artículo 10, inciso 10).**- Las comunicaciones, telecomunicaciones o sus instrumentos sólo pueden ser abiertos, incautados, interceptados o intervenidos por mandamiento motivado del juez, con las garantías previstas en la ley. Se guarda secreto de los asuntos ajenos al hecho que motiva su examen (párrafo 2).

² **Artículo 4.-** Toda persona tiene derecho a la inviolabilidad y al secreto de las telecomunicaciones. El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción se encarga de proteger este derecho.

³ **Artículo 4, numeral 4.2.-** Se atenta contra la protección de la información personal relativa a los abonados o usuarios cuando ésta es entregada a terceros i) sin el consentimiento previo, expreso y por escrito del abonado o usuario y además partes involucradas; o ii) sin una orden judicial específica motivada del Juez con las garantías previstas en la ley (párrafo 1).

Tabla 1. Detalles de saldo acumulable, periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019 en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba– Chachapoyas – Amazonas.

Nº	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN				
							A	B	C	D	E
1	J. C. M. L.	968563xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/ 29.90	sep-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
2	D. A. B.	972949xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Más	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
3	J. L. E.	938738xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 20.90	sep-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
4	D. O. R. P.	97693xx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/ 29.90	sep-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
5	M. L. S. G.	995592xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
6	F. R. D. C.	949155xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
7	S. L. A. R.	980244xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 29.90	sep-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
8	M. A. E. M.	958428xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					

Nº	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN				
							A	B	C	D	E
9	C. H. M. T.	941256xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
10	M. M. E. S.	979417xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
11	E. U. R.	995176xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
12	M. C. E.	976209xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 20.90	sep-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
13	H. U. S.	964897xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
14	R. D. F.	945389xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
15	M. B. V.	999425xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 20.90	sep-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
16	F. S. A.	974179xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
17	PORFIRIO MARIN ROJAS	979001xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					

Nº	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN				
							A	B	C	D	E
18	B. C. B.	976014xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
19	M. R. R.	968278xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 20.90	sep-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					4,608 Mb
20	M. B. C. E.	979209xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
21	L. A. E. S.	978458xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
22	A. D. A.	945793xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 29.90	sep-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					10,752 Mb
23	M. D. S. P.	952296xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 20.90	sep-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					4,608 Mb
24	M. G. R. B.	962687xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 20.90	sep-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					4,608 Mb
25	L. C. P. M.	944819xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
26	W. D. A. U.	970169xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 29.90	sep-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					10,752 Mb

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN				
							A	B	C	D	E
27	J. S. C.	959072xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
28	A. H. P. S.	985846xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
29	W. C. R.	965054xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
30	O. S. A.	953527xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 20.90	sep-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	1,536 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
31	M. B. R. S.	985947xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 25.90	sep-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,560 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
32	D. I. P.	988857xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 29.90	sep-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
33	W. U. G.	966948xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Mi Movistar	S/ 29.90	sep-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	3,584 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
SALDO TOTAL ACUMULABLE							253,440 Mb	0	0	0	0

Fuente: Meza (2018)

Leyenda: Código de Abonado = Seis primeros dígitos del código, A = Megabytes, B = Minutos al mismo operador, C = Minutos a otros operadores, D = Mensajes de texto, E = Mensajes Multimedia

Tabla 2. Consolidado total de saldo no consumido en cada ciclo de facturación periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.

EMPRESA OPERADORA	CICLOS DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN NO CONSUMIDOS					
		A	B	C	D	E	
Telefónica del Perú S.A.A.	sep-19	Plan de S/ 29.90	3,584 x 7 = 25,088	∞	∞	∞	∞
		Plan de S/ 25.90	2,560 x 19 = 48,640	∞	∞	∞	∞
		Plan de S/ 20.90	1,536 x 7 = 10,752	∞	∞	∞	∞
		Total	84,480	∞	∞	∞	∞
	oct-19	Plan de S/ 29.90	3,584 x 7 = 25,088	∞	∞	∞	∞
		Plan de S/ 25.90	2,560 x 19 = 48,640	∞	∞	∞	∞
		Plan de S/ 20.90	1,536 x 7 = 10,752	∞	∞	∞	∞
		Total	84,480	∞	∞	∞	∞
	nov-19	Plan de S/ 29.90	3,584 x 7 = 25,088	∞	∞	∞	∞
		Plan de S/ 25.90	2,560 x 19 = 48,640	∞	∞	∞	∞
		Plan de S/ 20.90	1,536 x 7 = 10,752	∞	∞	∞	∞
		Total	84,480	∞	∞	∞	∞
SALDO TOTAL OTORGADO SIN CONSUMIR		253,440 Mb = 247.5 Gb	0 Min	0 Min	0 SMS	0 MMS	

Fuente: Meza (2018)

Leyenda: A = Megabytes o Gigabytes, B = Minutos al mismo operador, C = Minutos a otros operadores, D = Mensajes de texto, E = Mensajes Multimedia

3.3. Cálculo del valor comercial de los saldos acumulables

3.3.1. Cálculo del promedio de valor comercial de datos de navegación

El cálculo del promedio del valor comercial de los saldos no consumidos o acumulables se realizó teniendo en cuenta el valor comercial de los Megabytes o Gigabytes⁴ que la empresa operadora ofrece en el mercado, para lo cual, se tomó como referencia el paquete que cuente con mayor cantidad de Megabytes y tiempo de vigencia, toda vez, que no se conoce de qué manera se comercializó el saldo no consumido de los usuarios estudiados. En consecuencia, el valor calculado fue de S/ 2,475.00 (dos mil cuatrocientos setenta y cinco con 00/100 soles) aproximadamente, pudiendo este monto ser variable de acuerdo a la oferta y demanda en el mercado; es decir, mientras el paquete tenga menos cantidad de Megabytes mayor será el costo y menor su vigencia.

Tabla 3. Cálculo y promedio del valor comercial de los saldos no consumidos durante tres ciclos de facturación, periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado la Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.

SALDO TOTAL ACUMULABLE		PROMEDIO DEL VALOR COMERCIAL	SALDO TOTAL EN
		DE GIGABYTES, MINUTOS Y SMS	S/.
n	Megabytes/Gigabytes	= m n Mb = m Gb → m Gb = S/. y → mx y	S/. 0.00
a	Minutos (') Segundos (")	= b a' = S/. y → b'' = S/. y → a/y ó b/y	S/. 0.00
e	Mensajes de Texto (SMS)	e SMS = S/. y → e × y	S/. 0.00
VALOR TOTAL			S/. 0.00

Legenda: n = cantidad de Megabytes, m = cantidad de Gigabytes, y = valor del saldo, a = cantidad de Minutos ('), b = cantidad de Segundos ("), e = Mensajes de texto.

⁴ Según la Unidad de medida los datos de internet se miden en Bit, Byte (B = 8 Bits), Kilobyte (Kb = 1,024 B), Megabyte (Mb = 1,024 Kb), Gigabyte (Gb = 1,024 Mb), Terabyte (Tb = 1,000 Gb), Petabyte (Pb = 1,024 Tb), entre otros.

Remplazando:

SALDO TOTAL ACUMULABLE	PROMEDIO DE VALOR COMERCIAL DE GIGABYTES,MINUTOS Y SMS	SALDO TOTAL EN S/.
253,440 Megabytes = 247.5 Gigabytes	1,024 Mb = 1 Gb → 1 Gb = S/ 10.00 → 247.5 x 10	S/ 2,475.00
0 Minutos (') = 0 Segundos (")	0' = S/ 0.00 → 0" = S/ 0.00 → 0/0	S/ 0.00
0 SMS	0 SMS = S/ 0.00 → 0 SMS = S/ 0.00 → 0/0	S/ 0.00
	VALOR TOTAL	S/ 2,475.00

3.3.2. Promedio del valor comercial del saldo acumulable por cada usuario en función número de la muestra

El promedio de valor comercial de saldo acumulable por cada usuario, se calculó teniendo en cuenta el número total de la muestra de usuarios, en la cual se obtuvieron promedio aproximando de S/ 75.00 (setenta y cinco con 00/100 soles) durante los tres ciclos de facturación.

Tabla 4. Promedio del valor comercial del saldo acumulable por cada usuario en función al número de la muestra periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado la Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.

SALDO TOTAL ACUMULABLE	PROMEDIO DE VALOR COMERCIAL DE GIGABYTES, MINUTOS Y SMS	SALDO TOTAL EN S/.	PROMEDIO POR USUARIO
253,440 Megabytes = 247.5 Gigabytes	1024 Mb = 1 Gb → 1 Gb = S/ 10.00 → 247.5 x 10	S/ 2,475.00	2,475 / 33 = 75
	VALOR TOTAL	S/ 2,475.00	S/ 75.00

IV.DISCUSIÓN

El acápite está dividido en cuatro subtítulos principales conforme a nuestros objetivos específicos.

4.1.Cálculo de los saldos no utilizados por los usuarios en el centro poblado La Morada – Chuquibamba -Chachapoyas, periodo septiembre – noviembre del 2019.

4.1.1. Consideraciones preliminares

Antes de analizar los resultados obtenidos es importante establecer ciertas precisiones respecto a los términos utilizados en este informe.

4.1.1.1. Consumidores o usuarios

El Código de Protección y Defensa del Consumidor las define como: “(...) personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional” (Artículo IV, Inciso 1).

4.1.1.2. Abonado

“Es el usuario que ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con una empresa prestadora de servicios públicos” (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC. Anexo, Glosario de Términos).

4.1.1.3. Usuario

“(...) persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, Anexo 1)

Según Meza (2018), “se denomina usuario de manera general a todo aquel que hace uso del servicio público de telecomunicaciones, ya que el abonado también puede ser usuario al mismo tiempo, es por ello que, en la presente investigación, solo hablaremos de usuarios haciendo referencia tanto a abonados y usuarios” (p. 39).

4.1.1.4. Servicio

“Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y

los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia” (Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo IV, Inciso 4).

4.1.1.5. Servicios públicos

“Son servicios públicos aquellos cuyo uso está a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores” (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, Artículo 23).

4.1.1.6. Empresa operadora

“A aquella persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión o registro correspondiente para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, Anexo 1).

4.1.1.7. Servicio prepago

“A aquél que permite al abonado acceder y/o hacer uso de un servicio público de telecomunicaciones a través de (i) la adquisición de tarjetas de pago, y/o (ii) la realización del pago previo de la tarifa o renta fija periódica pactada (...)” (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, Anexo 1).

4.1.1.8. Servicio bajo la modalidad postpago

Aquél que permite al abonado acceder y hacer uso de un determinado volumen de tráfico de servicios o se le otorga un importe para ser utilizado en determinados servicios, mediante el pago de la tarifa o renta fija periódica estipulada en su contrato. Este servicio permitirá al abonado realizar consumos adicionales, y/o contratar servicios o paquetes de tráfico los cuales serán facturados en el recibo de servicios; sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de aplicar el límite de crédito estipulado en el respectivo contrato (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, Anexo 1).

4.1.1.9. Tarifa

La Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSIPTEL – Reglamento General de Tarifas, define a la tarifa como: “Precio de un servicio público de telecomunicaciones, que comprende la estructura de pagos del mismo. Dichos pagos

corresponden a conceptos específicos que, de manera no exhaustiva, pueden estar referidos al acceso o uso de una modalidad específica de telecomunicaciones, así como al acceso o uso de las prestaciones vinculadas e inherentes que la posibilitan” (Artículo 3).

4.1.1.10. Plan tarifario

Es el paquete de saldos que contiene un plan, los cuales pueden ser adquiridos mediante una tarifa prepago o postpago; verbigracia: Plan Vuela 29.90 en la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A.

4.1.2. Análisis del cálculo de los saldos no utilizados con posibilidad de acumulación

Los resultados obtenidos respecto a la muestra de usuarios, revelan que los servicios de telefonía móvil en zonas rurales son precarios y no tienen las condiciones que justifiquen su costo, ya que la tecnología con la que se presta el servicio se reduce a llamadas y mensajes de texto. En la práctica la empresa operadora vende planes que incluyen otros servicios que requieren de conexión a internet para su funcionamiento, por tal motivo el usuario de la zona rural paga por un servicio que nunca usará, ya que estos vencen al término de cada ciclo de facturación.

De los 33 usuarios evaluados, todos contaron con diferentes planes postpago, cuyo costo varió entre S/ 20.90 (veinte con 90/100 soles) y S/ 29.90 (veintinueve con 90/100 soles), lo que demostró que los usuarios han optado por escoger los planes con el menor precio posible, con la diferencia que los planes a partir de S/ 29.90 (veintinueve con 90/100 soles) tienen llamadas y mensajes de texto ilimitados; mientras que los planes menores solo pueden ser adquiridos vía call center (al 104 o 080011800) por migración de plan o por oferta de la empresa operadora para impedir la solicitud de baja del servicio; es decir, en su mayoría solo se pueden adquirir planes de menor costo en situaciones especiales (cliente especial para la empresa operadora), siempre que para ello se tenga un plan postpago activo.

De otro lado, debemos tener presente que el costo de los planes adquiridos por los usuarios puede estar sujetos a incrementos de acuerdo a la oferta y demanda en el mercado. En ese sentido, nuestra Constitución Política en su artículo 61° establece que, “el Estado facilita y vigila la libre competencia, combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni

concertación puede autorizar ni establecer monopolios” (primer párrafo).

En ésta misma línea de razonamiento, el Reglamento General de Tarifas, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSIPTTEL, en su artículo 9.1°, sobre Régimen Tarifario Supervisado, establece que bajo este régimen tarifario las empresas operadoras pueden establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a tarifas tope, y determinándolas únicamente de acuerdo a la oferta y la demanda.

Por lo tanto, de lo citado podemos deducir que pese a que el usuario encuentra en el mercado una lista de planes rígidos que no contemplan su legítimo interés, éstos suelen a incrementar en su costo a cambio de una mejora en la cantidad de saldo. Aparentemente, pareciera que se encontraría justificado el incremento del costo del servicio; sin embargo, el incremento de datos de navegación en zonas donde no hay servicio de internet, el saldo resulta inservible.

El cálculo del saldo no consumido durante los tres ciclos de facturación septiembre – noviembre del 2019, respecto al servicio de datos, fue de 253,440 Megabytes, equivalente a 247.5 Gigabytes, los mismos que fueron comprados por los usuarios; sin embargo, no se usaron y fueron devueltos a la empresa operadora.

Ahora, al calcular el valor comercial de los saldos acumulables se obtuvo un monto aproximado de S/ 2,475.00 (dos mil cuatrocientos setenta y cinco con 00/100 soles), el mismo que fue devuelto a la empresa operadora para seguir comercializándose. Decimos monto aproximado, toda vez que al pormenorizar el saldo en paquetes menores o venderlos a líneas prepago, aumentaría su costo por ende el valor total calculado.

Ante la afirmación, ¿cómo es que la empresa operadora puede seguir comercializando el saldo no usado en cada ciclo de facturación? Para contestar esta interrogante, consideramos oportuno citar a Meza (2018), quien sostiene:

(...) si un usuario no consumió su saldo durante un ciclo de facturación, la empresa operadora volverá a venderle nuevamente el saldo que inicialmente ya fue pagado y así sucesivamente, o en el mejor de los casos agregará el saldo consumido para completar los beneficios del plan en cada ciclo de facturación; sin embargo, cuando al usuario se le termine el saldo inmediatamente se le aplica cobros adicionales (p. 62).

De lo citado podemos concluir, que las empresas operadoras tienen cuatro formas de comercializar el saldo no usado, i) revender el saldo no consumido indeterminadamente al mismo usuario (mientras no se dé baja el servicio o se migra a prepago), ii) agregar saldo restante para completar el plan en caso haya sido consumido parcialmente (aplicable en localidades donde se cuente con cobertura para internet), iii) agregar saldo restante cuando haya incrementado los beneficios del plan, o iv) vender el saldo a otro usuario (con línea prepago o postpago).

El numeral ii) es aplicable a localidades que cuentan con cobertura a internet; sin embargo, en la investigación esto resulta irrelevante, pues la localidad objeto de estudio solo cuenta con cobertura 2G. Esto significa, que el saldo de internet con que cuentan los planes postpago nunca podrá ser usado, tampoco se podrá prescindir de tal beneficio para disminuir el costo del plan o acumular el saldo para posteriores facturaciones y canjearlos por algún beneficio utilizable. Esto debido a que, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – R.C.D. N° 138-2012-CD-OSIPTEL (en adelante TUO de las Condiciones de Uso), no ha regulado la posibilidad de acumular saldo en servicios postpago; de otro lado, “(...) el usuario no puede negociar con el operador los beneficios del plan a contratar, sino que éste es impuesto al usuario a través de los contratos de adhesión” (Meza, 2018, p. 62). Si para un usuario que cuenta con tecnología 3G, 3.5G o 4G la norma resulta perjudicial al no permitir la acumulación de saldo o negociar los beneficios del plan a contratar, es menos probable para los usuarios de la zona rural.

En consecuencia, al haber comprobado que los planes contratados por los usuarios incluyen datos de navegación, los cuales no son usados en una cobertura 2G, éstos debieron ser acumulados; sin embargo, fueron devueltos a la empresa operadora al cierre del ciclo de facturación; lo que permite concluir que, se ha vulnerado el derecho al pago equitativo por el servicio, principalmente, si no contamos con planes especiales o diferenciales para zonas rurales acorde con la realidad tecnológica del servicio, ya que los planes son rígidos y no reflejan un legítimo interés hacia el usuario.

4.2. Legislación internacional sobre planes especiales para zonas rurales en función a la realidad tecnológica del servicio móvil postpago

De todos los países de América Latina incluido el nuestro, Paraguay es el único que ha regulado planes especiales para zonas rurales. Si bien es cierto, el usuario no tiene la posibilidad de negociar los beneficios del plan a contratar; no obstante, en el mercado podrá encontrar una gran variedad de planes que incluyan a zonas rurales con beneficios factibles de uso. Esta medida, busca garantizar que el pago por un servicio se vea reflejado en su uso, de lo contrario, podrían ofrecerse en el mercado planes uniformes sin importar la cobertura del servicio, como es el caso de nuestro país.

4.2.1. Tarifas especiales o diferenciales

La Ley N° 642/995 – “Ley de Telecomunicaciones” de Paraguay (en adelante Ley de Telecomunicaciones), en su Título X del Régimen Tarifario y el Fondo de Servicios Universales, Capítulo I de las Tarifas, artículo 92° establece que, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (en adelante CONATEL) establece la estructura y niveles tarifarios, así como los criterios para su determinación y los procedimientos para su modificación conforme a los siguientes principios:

a) Las tarifas de los servicios públicos se establecerán en base a un sistema de precios máximos; b) Las tarifas de los demás servicios estarán sujetas al control de razonabilidad de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones; (...) y, e) En aquellas zonas en que no exista disponibilidad de servicios públicos de telecomunicaciones eficientes o imperen razones de interés público o social (...). La Comisión Nacional de Telecomunicaciones determinará con carácter temporal la aplicación de tarifas y tasas diferenciales reducidas (subrayado nuestro).

De lo citado se puede colegir cuatro principios importantes que sustentan las medidas que la CONATEL puede implementar en el futuro para cautelar los derechos de los usuarios, esto debido a que el mercado de las telecomunicaciones ha demostrado ser un sector dinámico sujeto a la oferta y demanda.

Antes de analizar los principios tarifarios en el marco del Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Telecomunicaciones de la República de Paraguay – Decreto N° 6999/2017 (en adelante Reglamento de Tarifas), se debe establecer como base principal, según el artículo 95° de la Ley de Telecomunicaciones las empresas operadoras pueden modificar sus tarifas de acuerdo a la oferta y demanda en el mercado, siempre que se tenga en cuenta lo estipulado en el artículo 92° de la citada

Ley.

4.2.1.1. Sistema de precios máximos

Se denomina precio máximo, al precio fijado por el Estado por debajo del punto de equilibrio de mercado y que en teoría busca corregir el abuso de precios para beneficiar a los consumidores, generalmente es aplicado en ciertos servicios públicos, ya que éstos no pueden ser sustituidos en el mercado, como son los servicios de telecomunicaciones, en la cual, los precios máximos son regulados a través de las tarifas tope.

En ése sentido, el artículo 11° del Reglamento de Tarifas, establece que los precios máximos, “es el régimen tarifario en el que las Empresas Operadoras pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios básicos que presten, sin exceder los precios máximos fijados para estos servicios en las resoluciones tarifarias emitidas por la CONATEL (...)”.

Se debe tener presente que el sistema de precios máximos para las tarifas no puede ser aplicado en todos los servicios de telecomunicaciones, sino en aquellos servicios donde la dinámica del mercado sea insuficiente para regular los precios o cuando el servicio esté monopolizado. Es por ello que, éste mismo artículo en su último párrafo ha precisado que los precios máximos serán aplicados a los servicios nacional fijo y servicios de larga distancia internacional; es decir, éste principio no sería aplicable a los servicios de telefonía móvil, cable e internet.

4.2.1.2. Control de razonabilidad

Las empresas operadoras pueden establecer y modificar libremente, en función de la demanda y la oferta, las tarifas de los servicios que prestan. Entonces ¿cómo se aplicaría el control de razonabilidad sobre el costo del servicio?

Un precio razonable garantiza la obtención de una rentabilidad razonable; además desde el principio del usuario y/o consumidor, es obligación del Estado garantizar que los usuarios reciban de las prestadoras un servicio de calidad en igualdad de condiciones, sobre una base justa y razonable de precios (Ley de Telecomunicaciones, Artículo 81°).

En ese contexto, el control de razonabilidad por parte de CONATEL, tiene por finalidad prevenir y controlar el incremento de precios de las tarifas (planes) de manera injustificada, lanzar al mercado planes discriminatorios tanto en su costo

como en sus beneficios (Reglamento de Tarifas, Artículo 13°)⁵. Es decir, desde la perspectiva de esta investigación se tendría dos situaciones: primero, que el costo del plan sea congruente con sus beneficios, y segundo, que los beneficios del plan contemplen el legítimo interés del usuario.

4.2.1.3. Zonas donde no exista disponibilidad de servicios públicos de telecomunicaciones eficientes

Este principio hace referencia directa a la cobertura y calidad del servicio, el cual puede estar sujeta a diferentes causales, por ejemplo: difícil acceso a la localidad, población distribuida en grupos pequeños y distantes, cobertura débil en ciertos puntos, cobertura 2G o 2.5G, entre otros. No obstante, las empresas operadoras, cual fuere la causal que ocasione la disponibilidad no eficiente del servicio, mediante éste principio están obligadas a ofrecer tarifas diferenciales acordes a la realidad local del servicio. Para tal efecto, el artículo 16° del Reglamento de Tarifas, en su segundo párrafo, ha previsto que las operadoras que cobren tarifas ofrezcan tarifas a precios menores (por debajo del resto del país) en zonas rurales, económica y socialmente deprimidas, no estarían incurriendo en discriminación.

Como se puede apreciar, la normativa ha incluido posibles escenarios que en un futuro podrían generar conflictos con los usuarios de zonas urbanas, generando cierta discriminación por parte de las empresas operadoras al no incluirlos como beneficiarios de las tarifas especiales; es por ello, que se ha precisado que solo aplica para zonas rurales, o económica y socialmente deprimidas.

Si bien cierto, esta medida resulta atinada para justificar las tarifas especiales; sin embargo, resultaría menos polémica, si se analiza la medida desde una perspectiva de la cobertura del servicio, ya que, por lógica, las empresas operadoras que no cuenten con una cobertura a nivel nacional, tampoco podrían ofrecer tarifas o planes iguales a nivel nacional. Por ejemplo, si en la zona rural “X”, la empresa operadora “Y”, presta servicios de telefonía móvil con una cobertura de 2G, no podría ofrecer tarifas que cuenten con servicio de internet, porque dicha cobertura solo sirve para llamadas de voz y mensajes de texto; por lo tanto, “Y” deberá ofrecer tarifas que contemplen la realidad tecnológica del servicio a un costo diferenciado.

4.2.1.4. Aplicación de tarifas y tasas diferenciales reducidas

⁵ **Artículo 13.-** Las empresas operadoras pueden establecer y modificar libremente, en función de la demanda y oferta las tarifas de los servicios que prestan. Están sin embargo sometidas al control de razonabilidad por parte de CONATEL, el cual prevendrá conductas discriminatorias en la aplicación de las tarifas, y bajas o alzas artificiales de precios y tarifas de acuerdo a Ley (Segundo Párrafo).

Las tarifas diferenciales reducidas se aplican en servicios poco competitivos en el mercado, ya que al no tener competidores en el mercado se vuelven un monopolio. Mucho se habla que la libre competencia en el mercado de operadores puede generar el equilibrio de precios, de modo que el usuario se ve beneficiado. Esta política comercial es aplicada en todos los países con una economía social de mercado, que sin bien ha dado resultados muy significativos, muchas veces no se ajustan a la realidad local; de ahí que la normativa paraguaya ha previsto la aplicación de tarifas e incluso tasas diferenciadas reducidas.

Siendo el objeto de estudio los servicios de telefonía móvil, no amerita analizar sobre los costos de alta, baja, migración o suspensión del servicio que vendrían a ser las tasas; sino sobre el costo del plan que comprende los beneficios del servicio, que vendrían a ser el costo de las tarifas. Por lo tanto, las tarifas diferenciales reducidas deberán aplicarse, según el artículo 16° del Reglamento de Tarifas, esto es, para zonas rurales o zonas económica y socialmente deprimidas; es decir, planes especiales que contemplen la realidad tecnológica del servicio tanto para zonas urbanas como rurales.

En consecuencia, conforme se ha ido desarrollando la investigación, queda demostrado que la legislación paraguaya si ha regulado la aplicación de tarifas o planes especiales para zonas rurales, esto con la finalidad de garantizar que las empresas operadoras ofrezcan un plan tarifario que contemple la realidad tecnológica del servicio, cuyo costo sea congruente con sus beneficios (datos de navegación, minutos, mensajes de texto, entre otros).

4.2.2. Alternativas frente al uso insuficiente de saldo

La legislación paraguaya, además, de haber regulado planes especiales para zonas rurales, ha incorporado la posibilidad de acumular saldo cuando el uso de los beneficios de un plan no sea consumido en su totalidad al finalizar el ciclo de facturación, caso que no ha sido previsto por otros países latinos incluido el nuestro.

En tal contexto, el artículo 93° de la Ley N° 642/95 – Ley Telecomunicaciones, ampliado por la Ley N° 5.777/2014 – sobre acumulación de saldo, establece que las tarifas a fijarse por los prestadores de servicios de telefonía e internet móvil, cuyos saldos sean acreditados bajo las modalidades de abono fijo, prepago y cualquier otra forma de acreditación de minutos que en el futuro se disponga, no tendrán plazos de

vencimiento o caducidad, solo se descontarán por el uso pleno de los mismos, los minutos no utilizados en el mes se acumularán y se acreditarán automáticamente a favor del usuario, con excepción de los saldos promocionales (Inciso “h”).

Ésta norma, tuvo por finalidad poner un alto a las empresas operadoras, pues al fijar un plazo de vencimiento a los saldos comprados por los usuarios, éstos eran devueltos a los operadores y podían ser vendidos cuantas veces sea necesario hasta su agotamiento total, lo cual, según el Periódico de Análisis de Asunción –Paraguay, “las telefonías se embolsaban millonarias sumas estableciendo fechas límites de validez a los saldos de los usuarios, quienes en caso de no utilizarlos en su totalidad en los plazos establecidos perdían completamente esos créditos” (E’ a, 2014, párrafo 5).

En ésta misma línea de análisis, la CONATEL en su afán de realizar ciertas aclaraciones sobre la acumulación de saldo, emitió la Resolución de Directorio N° 923/2014-CONATEL, la cual precisa que, la medida debe ser aplicada a los servicios de telefonía fija, móvil e internet (prepago y postpago); asimismo, que los montos pagados por los usuarios a los operadores “(...) generan derechos de uso de dichos servicios a favor de los usuarios y abonados a partir de la fecha de su adquisición, que mantienen su vigencia y la plena capacidad de ser utilizados para la retribución de estos servicios, independientemente del monto de adquisición, de la unidad de medición, de la tasación y/o de la estructura tarifaria aplicada a los mismos” (Artículo 1°).

Si consideramos que la adquisición de un crédito genera un derecho de uso, independientemente de su unidad de medida, precio de adquisición y modalidad tarifaria, significa que es aplicable tanto a tarifas prepago como postpago, dentro de cuales están los diversos planes postpago de telefonía móvil, claro está, con excepción de los planes con saldos ilimitados, ya que estos pueden ser usados ilimitadamente dentro de un ciclo de facturación. Entonces, la base para considerar que los montos pagados por los usuarios generan créditos que no tendrán plazos de vencimiento ni caducidad, difiere del derecho de uso que genera la compra de un crédito.

En consecuencia, al disponerse la acumulación automática de los saldos no consumidos durante un ciclo de facturación (Resolución de Directorio N° 923/2014-CONATEL)⁶, la norma asume que un usuario no consume la totalidad de su saldo al

⁶ **Artículo 1.-** Los montos pagados generan créditos que no tendrán plazos de vencimiento ni caducidad, sólo se descontarán por el uso pleno de los mismos, los créditos no utilizados se acumularán y acreditarán automáticamente

término de un ciclo de facturación, y al constituirse en un derecho de uso, éste no debe tener fecha de vencimiento, por ende, la operadora no puede disponer de dicho crédito una vez vendido al usuario. Al margen que se dé un tratamiento igualitario a los usuarios de diferentes servicios y planes tarifarios, se establece una herramienta válida para controlar que las empresas operadoras ofrezcan planes congruentes con la realidad tecnológica del servicio si no desean controlar la acumulación de saldo de sus clientes.

Como podemos apreciar, la normativa paraguaya ha reglamentado en dos momentos los precios y beneficios de los planes tarifarios: primero, mediante el Reglamento de Tarifas, se busca que los operadores lancen al mercado planes especiales o diferenciales para zonas rurales que contemplen la realidad tecnológica del servicio, congruentes entre el beneficio ofrecido y el precio, de modo que el usuario no sea inducido a adquirir planes con saldos que no podrá usar; segundo, mediante la Ley N° 5.777/2014 y su aclaratoria en la Resolución de Directorio N° 923/2014-CONATEL, se busca filtrar a aquellos usuarios, que por alguna razón adquirieron planes desajustados a sus necesidades (por decisión propia o por no encontrarse en el mercado), puedan acumular el saldo no consumido a los posteriores ciclos de facturación hasta su consumo total.

Ambos preceptos legales tienen por finalidad garantizar que los usuarios no sean una fuente de ingreso ilimitado para los operadores bajo criterios comerciales que, si bien, pueden estar enmarcados dentro de la libre competencia de mercado, no sean utilizados por los operadores como escudo para aplicar políticas comerciales perjudiciales (tras un contrato de adhesión y planes tarifarios rígidos aparentando el legítimo interés de los usuarios), sino que garanticen la calidad del servicio a un precio equitativo a través de planes especiales o diferenciales; ya que, no puede equipararse el plan de un usuario en zona urbana, que cuenta con cobertura 4G, a un usuario de zona rural que cuenta con cobertura 2G; de lo contrario, el usuario rural contará con algunos saldos que probablemente nunca los llegará a usar.

A mayor abundamiento, debemos enfatizar que ésta medida no busca imponer los planes tarifarios y sus costos en el mercado, tampoco busca frenar la libre competencia de los operadores en el mercado; más bien, exige que los operadores

a favor de los usuarios, con excepción de las promociones (Segundo Párrafo).

incluyan dentro de su oferta de planes, planes con saldos posibles de ser utilizados por el usuario rural. Claro está, que será el usuario quien elegirá entre los diversos planes, el plan a contratar. Consecuentemente, el Estado habrá reducido la posibilidad de que un operador a sabiendas venda un saldo que no será posible consumir, aun con la posibilidad de acumulación o vigencia ilimitada.

Por lo tanto, se concluye que, la Legislación de Paraguay ha regulado eficientemente los planes especiales o diferenciales para zonas rurales, con la finalidad de garantizar que los usuarios tengan la posibilidad de elegir planes acordes a sus necesidades, cuyos saldos contemplen la realidad tecnológica del servicio, por ende, representen un pago justo y equitativo.

4.3. Análisis del Reglamento General de Tarifas respecto a planes especiales para zonas rurales en servicios móvil postpago

Para desarrollar el presente acápite, y con la finalidad de realizar un análisis integral de nuestra normativa, respecto a los planes especiales para zonas rurales en los servicios móvil postpago, se debe examinar primero lo dispuesto en la Constitución Política, el Decreto Supremo N° 013-93-TCC – Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento – Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, de modo que nos permita tener un panorama completo de lo regulado por la Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSPITEL – Reglamento General de Tarifas.

4.3.1. Constitución Política del Perú

El régimen económico de la Constitución Política parte de una economía social de mercado, en la cual el Estado es un simple veedor o supervisor que genera las condiciones para que sus intervinientes directos regulen el mercado; es decir, por regla general el Estado no regula el mercado, más bien, fomenta la iniciativa privada en libre competencia, salvo algunas excepciones en la cual un servicio público esté monopolizado por un solo proveedor. Entonces, bajo éste régimen es que prestan los servicios públicos de telecomunicaciones.

4.3.1.1. La economía social de mercado

La Constitución Política en su artículo 58°, establece: “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”.

Según Rodríguez (2016), “nuestro régimen es el de una Economía Social de Mercado, dentro del cual la regla es la iniciativa privada libre y la excepción la intervención del poder estatal. En efecto, la libre iniciativa privada implica que toda persona natural o jurídica, tiene el derecho de iniciar y posteriormente desarrollar, con autonomía plena, la actividad que prefiera dentro de los límites que establece la ley (...)” (p. 2).

Para el Tribunal Constitucional, la economía social de mercado se caracteriza por poner énfasis en las libertades económicas fundamentales y por asegurar que el Estado tenga un rol subsidiario en la economía, de manera que garantice el pleno desenvolvimiento de la personalidad humana; es decir, la responsabilidad de cada persona sobre la planificación y realización de su proyecto vital en el marco de instituciones políticas, jurídicas y económicas orientadas por el valor de la equidad (Sentencia Recaída en el Exp. N° 0011-2013-PI/TC, Fundamento 22).

A criterio de Meza (2018), “la economía social de mercado se basa en la organización de los mercados como mejor sistema de asignación de recursos, tratada corregir y proveer condiciones óptimas para el cabal desenvolvimiento de los proveedores, consumidores o usuarios en el mercado” (p. 33).

En ése sentido, Frisancho (2017), precisa que, la economía social de mercado permite que los particulares interactúen de manera libre, siendo que el Estado se encarga de intervenir en la medida que exista algún elemento que en el libre juego de la economía que pueda afectar a una parte, es decir, desempeña un papel tuitivo; por lo que el Estado no puede permanecer indiferente a las actividades económicas, lo que en modo alguno supone la posibilidad de interferir arbitraria e injustificadamente en el ámbito de libertad reservado a los agentes económicos (p.27-28).

En definitiva, la economía social de mercado busca fortalecer la libre iniciativa privada en los diferentes sectores económicos, para lo cual, el Estado asume una función esencial de orientar el desarrollo del país a través de mecanismos que permitan a los agentes del mercado actuar de forma libre, al tiempo que debe proteger a los consumidores y garantizar la competencia de los proveedores en el mercado. En efecto, la economía social de mercado tiene por finalidad promover la iniciativa privada para atender la diversidad de necesidades de la colectividad social, donde el mercado a través de la oferta y demanda generará un equilibrio entre proveedor y consumidor, considerando como regla la iniciativa privada libre y como excepción la intervención del poder estatal.

4.3.1.2. La libre competencia en el mercado

La libre competencia alude a que los proveedores pueden establecer de manera libre los precios de los bienes y servicios a ofertarse en el mercado, y que la alza o baja de precios dependerá de las fluctuaciones del mercado. Entonces, a mayor cantidad de proveedores para un determinado bien o servicio en el mercado (competencia perfecta), tendremos mejores precios para los usuarios y/o consumidores finales. De ahí la importancia, que nuestro régimen económico haya establecido la iniciativa privada libre en una economía social de mercado.

Al respecto, el artículo de 61° de nuestra Carta Magna, ha establecido: “el Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios” (Primer Párrafo).

Sin bien es cierto, el Estado promueve la libre competencia de los proveedores, en busca que la oferta y demanda sean los protagonistas para regular el mercado, ésto no resulta suficiente, ya que esto podría dar pie a la concertación de precios entre empresas que comercializan un determinado bien o servicio. Es por ello, que el Estado debe ser un vigilante activo para corregir y reglamentar aquellos desajustes que puede presentar el mercado.

Según Chumbe (2011), “la finalidad de la regulación de la competencia es garantizar y preservar el proceso competitivo en el que participan las empresas para que los diversos agentes, empresas, consumidores y Estado se beneficien de la mejor asignación de recursos” (p. 157).

En ese contexto, la libre competencia, por un lado, busca que el mercado se autorregule, para ello genera las condiciones óptimas para que más empresas ingresen al mercado; de otro lado, regula para que en el mercado no exista concertación de precios entre proveedores, o que éstos no aprovechen su posición dominante en el mercado para impedir el surgimiento de un nuevo proveedor. No obstante, la libre competencia se puede ver frustrado por la existencia de un solo proveedor (por exclusividad legal o por falta de inversión privada), para un determinado bien o servicio; siendo así, corresponde al Estado establecer tarifa tope para su comercialización. Verbigracia, el servicio de energía eléctrica, servicio de gas natural, agua potable, entre otros.

Ahora, desde la perspectiva de los servicios públicos de telecomunicaciones (materia de tratamiento en la presente investigación), según Osiptel (2000), la libre competencia vela por el proceso competitivo a través del comportamiento de los agentes que interactúan en el mercado, siendo el fin último de la misma que la libre iniciativa privada se desenvuelva procurando el mayor beneficio de los usuarios o consumidores. En ese sentido, Osiptel asume que la finalidad de la legislación de promoción y protección de la competencia tiene efectos en el bienestar del consumidor y por ello orienta su actuación a cumplir con dicho objetivo” (p. 4).

En ése sentido, el artículo 65 de la Constitución Política establece que, “el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado (...)”. Por lo tanto, la reglamentación que deberá aplicar el Estado, en éste caso el Osiptel, deberá tener como punto de referencia al usuario y/o consumidor; fundamento que ha sido recogido por el Código del Consumidor al establecer: “El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los usuarios contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan en el mercado; y buscan que ellos tenga un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comprando, y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes” (Artículo VI, Inciso 3).

En consecuencia, la libre iniciativa privada, bajo el régimen de la economía social de mercado que regula nuestra constitución, se ha visto reflejado hoy por hoy, en la cantidad de empresas operadoras que se encuentran en el mercado prestando servicios de telecomunicaciones, tales como: América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., entre otras operadoras. Mientras que la libre competencia, ha tenido como resultado la oferta de planes tarifarios a bajos costos y, con un incremento considerable en la cobertura y calidad del servicio. Sin embargo, éste sistema económico no ha tenido los mismos resultados en zonas rurales de nuestro país, donde el servicio es monopolizado y de baja calidad.

Entonces, para efectos prácticos en ésta investigación se puede decir, que la libre competencia conlleva a que las empresas operadoras establezcan los precios de sus servicios de manera independiente supeditadas a la oferta y demanda en el mercado. No obstante, ésta competencia puede ser regulada por el Osiptel, a efectos de garantizar

la no coartación de precios, que los servicios sean monopolizados por un solo operador o cualquier medida que tenga por finalidad tutelar los derechos de los usuarios y/o consumidores, y en casos extremos, establecer tarifas para los servicios a comercializar.

En puridad, el principio constitucional de libre competencia no se restringe a que el Estado sea un simple espectador del orden económico, sino que debe inmiscuirse en el mismo e implementar cuantas medidas sean necesarias para garantizar un precio equitativo entre el beneficio contratado y su costo; ya que, no podemos hablar de libre competencia si la intervención de los usuarios no es suficiente para regular el mercado (Meza, 2018, p. 36).

4.3.2. Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento

Tal como hemos precisado líneas precedentes, el servicio de telecomunicaciones se presta bajo un régimen de libre competencia; es así que, el artículo 6° de la Ley de Telecomunicaciones, refiere: “El Estado fomenta la libre competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, regula el mercado de forma que se asegure su normal desenvolvimiento, se controle los efectos de situaciones de monopolio, se evite prácticas y acuerdos restrictivos derivados de la posición dominante de una empresa o empresas en el mercado” (Primer Párrafo).

Asimismo, el artículo 6° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones – Decreto Supremo N° 020-2007-MTC (en adelante Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones), establece: “Los servicios de telecomunicaciones se prestan en un régimen de libre competencia. A tal efecto están prohibidas las prácticas empresariales restrictivas de la leal competencia, entendiéndose por tales, entre otros, los acuerdos, actuaciones paralelas o prácticas concertadas entre empresas que produzcan o puedan producir el efecto de restringir, impedir o falsear la competencia” (Primer Párrafo).

Como podemos apreciar, ambos preceptos legales son una extensión de lo dispuesto en el artículo 58° y 61° de nuestra Constitución Política. Entonces, desde luego ya tenemos una idea clara en qué circunstancias el Estado, a través del Osiptel, debe intervenir para regular el mercado de las telecomunicaciones, considerado que la oferta y demanda no siempre son suficientes en su regulación (fallas de mercado). Al respecto, Meza (2018) sostiene que, “no se puede admitir que exista un mercado con competencia perfecta, en la que no sea necesario la intervención del Estado para regular la desventaja que pueden ocasionar entre empresas proveedoras o entre éstas

con los consumidores y/o usuarios” (p. 31).

En tal sentido, si bien cualquier práctica empresarial anticompetitiva corresponderá al Osiptel supervisar y regular adoptando las medidas correctivas; dicha facultad de regulación, también abarca a la calidad de los servicios de telecomunicaciones prestados al usuario, siempre que no implique imponer índices o modalidades de producción o índices de productividad (Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones)⁷; ya que la calidad del servicio también puede incidir en el precio de su comercialización. Entonces, cuando se habla de libre competencia de mercado de las telecomunicaciones, directamente nos referimos al precio de comercialización del servicio, el cual es denominado como tarifa o plan tarifario, que comprende la estructura de pagos sobre conceptos específicos que, de manera no exhaustiva, pueden estar referidos al acceso o uso de una modalidad específica de telecomunicaciones (prepago o postpago y sus diferentes paquetes o planes), así como al acceso o uso de las prestaciones vinculadas e inherentes que la posibilitan (alta, baja, traslado, entre otros).

Ahora veamos, qué establecen los dispositivos legales (materia de análisis) respecto a la fijación de tarifas.

El artículo 67° de la Ley de Telecomunicaciones refiere:

Las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, pueden establecer libremente las tarifas que prestan, siempre y cuando no excedan del sistema de tarifas tope que establezca el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (...).

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones puede optar por no establecer tarifas tope cuando por defecto de la competencia entre empresas se garantice una tarifa razonable en beneficio del usuario (subrayado propio).

De lo citado se puede colegir dos situaciones: primero, que el Osiptel establece tarifas tope, cuando el servicio sea monopolizado y el contrato de concesión así lo disponga; segundo, que el Osiptel puede decidir no establecer tarifas tope, cuando la libre competencia de operadores garantiza una tarifa a precio razonable.

⁷ **Artículo 249.-** Con el objeto de promover la calidad de los servicios públicos brindados al usuario, es potestad de Osiptel emitir reglamentos que normen la calidad de los diferentes servicios públicos, siempre que no implique imponer índices o modalidades de producción o índices de productividad

Entonces, si bien el Osiptel no puede establecer tarifas tope cuando la libre competencia de operadores no sea suficiente para garantizar una tarifa razonable, puede realizar una evaluación de costo beneficio de las tarifas e implementar medidas temporales que tengan por efecto reducir el costo de los servicios, tales como: promover el ingreso de un nuevo operador al mercado, reducir el plazo forzoso de los contratos de usuarios, portabilidad numérica, entre otros. Para tal efecto, según el artículo 6° de la Ley de Telecomunicaciones, el Estado debe fomentar la participación de los usuarios de servidores de telecomunicaciones, en el establecimiento de tarifas y en la prestación y control de estos servicios.

En consecuencia, queda claro, que el Osiptel está facultado para reglamentar el servicio de telecomunicaciones teniendo como regla general la libre competencia de mercado, y que los precios de los planes tarifarios están supeditados a la libre competencia de los operadores; sin embargo, pueden ser excepcionalmente regulados mediante tarifas tope o medidas temporales para alcanzar tarifas razonables.

En ésta línea de análisis, es oportuno hacer mención al derecho al pago equitativo que rige al servicio de telecomunicaciones; en la cual, no basta un precio razonable, también debe verificarse que el monto pagado por el usuario sea congruente con los beneficios del plan, pues no sería razonable que los operadores a sabiendas introduzcan en sus planes saldos que los usuarios probablemente nunca podrán usarlos. Es por ello, si nos remitimos al cálculo de saldo encontrado en la presente investigación, es evidente que el Osiptel no ha garantizado el derecho al pago equitativo por el servicio móvil postpago en zonas rurales.

4.3.3. Reglamento General de Tarifas

Llegado a éste punto de debate, debemos analizar, según el Reglamento General de Tarifas – Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSIPTTEL (en adelante Reglamento General de Tarifas), los regímenes tarifarios regulado y supervisado, de modo que nos permita identificar, si dicha normativa ha contemplado planes especiales para zonas rurales en servicios móvil postpago.

4.3.3.1. Reglamentar tarifario regulado

Según el numeral 2 del artículo 9° del Reglamento General de Tarifas –, es el “régimen tarifario bajo el cual las empresas concesionarias pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin

poder exceder las tarifas tope que hayan sido fijadas en sus respectivos contratos de concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSIPTEL conforme a lo previsto en el presente reglamento” (Primer Párrafo).

Como se puede apreciar, éste régimen tarifario contempla la facultad reguladora que tiene el Osiptel para establecer tarifas tope en afán de garantizar al usuario un servicio a precio razonable, pues al ser un servicio monopolizado por un operador en el mercado, muy bien, puede ser aprovechado para incrementar su costo, ya que al ser un servicio esencial público, se convierte en una necesidad indispensable que debe satisfacer el usuario. Entonces, se denomina un régimen tarifario regulado, cuando se haya establecido un precio tope del servicio a comercializar, precio que puede ser establecido por contrato de concesión o por la regulación tarifaria del Osiptel; éste último, cuando no haya competencia para el proveedor.

No obstante, el último párrafo, de la norma en comentario, agrega: “(...) sin perjuicio de la aplicación de la normativa legal y contractual vigente y de las facultades de supervisión que le corresponden a OSIPTEL”. Es decir, la facultad de establecer tarifas tope o cualquier otra medida que tenga por finalidad garantizar precios razonables, dependerá de la situación real en la que se encuentren los proveedores y usuarios, el cual surgirá de las actividades de supervisión que realizará el Osiptel durante la prestación del servicio.

Por lo tanto, la fijación de tarifas tope en los servicios de telecomunicaciones, no solo depende de una regulación tarifaria pre-servicio (antes de comercializar), sino también, post-servicio. Por ejemplo, la proyección de mercado para la prestación de un servicio puede arrojar como resultado, que no amerita establecer una tarifa tope en el contrato de concesión ni por el ente regulador; sin embargo, durante la ejecución del contrato y ante las fallas de mercado se determina todo lo contrario.

En suma, un régimen tarifario regulado, significa que se ha establecido un precio máximo para comercializar un servicio; no obstante, los operadores pueden establecer libremente el precio de sus tarifas por debajo de límite establecido.

Dentro de los servicios con tarifas tope tenemos: Tarifa fija-móvil (Resolución de Consejo Directivo N° 160-2011-CD/OSIPTEL), tarifa tope en áreas rurales (Resolución de Consejo Directivo N° 024-2008-CD/OSIPTEL), tarifas tope desde teléfonos públicos (Resolución de Consejo Directivo N° 001-2010-CD/OSIPTEL),

entre otros.

4.3.3.2. Régimen tarifario supervisado

A diferencia de las tarifas reguladas, este régimen no está sujeto a ningún parámetro de precios, simplemente se rige por la libre competencia de mercado, pues la alza o baja de precios dependerá de la oferta y demanda en el mercado. En ese sentido, el numeral 1 del artículo 9° del Reglamento General de Tarifas, define como, aquel “régimen tarifario bajo el cual las empresas operadoras pueden establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a tarifas tope, y determinándolas únicamente de acuerdo a la oferta y la demanda” (primer párrafo). Asimismo, precisa que este régimen es aplicable de manera general a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De la norma en referencia podemos colegir que, por regla general los precios de las tarifas son establecidos y modificados libremente por los operadores en el mercado, y excepcionalmente pueden contener un límite. Bajo esta perspectiva, las tarifas supervisadas tienen por finalidad propiciar la inversión de los operadores, tanto para la mejora de sus servicios, como para extender su cobertura al interior del país; es por ello, que cada operador es independiente para decidir qué ciudades del país se va a coberturar (libre iniciativa privada).

En tal contexto, en un servicio supervisado, en la medida que incrementa el número de sus proveedores, habrá mayor posibilidad que los precios del servicio disminuyan; sin embargo, esta posibilidad que inicialmente parecía ser un beneficio para el usuario, puede convertirse en una herramienta adversa a sus legítimos intereses. Verbigracia, concertación de precios, contratos a plazo forzoso, baja calidad de servicio, incremento del costo de las tarifas, entre otros. De otro lado que, en razón de la libre iniciativa de inversión, los operadores no extiendan sus coberturas en localidades urbanas o zonas rurales menos rentables, y el que las tiene, no las mejore, aun cuando el Estado, a través del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL) ahora como Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL), sea quien haya realizado la primera inversión.

(2012), sostiene que la telefonía móvil no solo ha traído grandes beneficios, sino también descontento en el usuario, debido a los problemas de cobertura, tarifa y el uso que se le da. Asimismo, resalta que la más grave es la del uso que se le da al

teléfono celular, ya que para que una tecnología pueda brindar todos los beneficios debe de considerarse al usuario final, pues no solo se trata en implantar un servicio, sino realizar mayores investigaciones acerca de cómo se está empleando (p. 89).

En consecuencia, no se podría admitir que, en el sector de la telefonía móvil, por la cantidad de operadores en el mercado, se haya logrado una competencia perfecta que justifique la no intervención del Estado; muy por el contrario, la teoría de la regulación señala que no siempre los mercados pueden autorregularse. Siendo así, los regímenes tarifarios no pueden interpretarse de manera aislada a la realidad, sino que deben concatenarse con los intereses de los usuarios, de modo que la regulación de tarifas también involucre otras medidas para mejorar la cobertura y calidad del servicio, pues tal como hemos afirmado, la regulación de tarifas tope es una excepción a la regla general.

Finalmente, dentro del régimen tarifario supervisado tenemos: servicio de telefonía móvil, servicios de internet, servicios de cable, entre otros.

4.3.3.3. Los planes tarifarios en servicios de telefonía móvil

Los servicios de telefonía móvil se encuentran bajo el régimen tarifario supervisado, es por ello, que el costo de minutos y segundos, Megabytes, mensajes de texto y mensajes de multimedia, son establecidos libremente por las empresas operadoras de acuerdo a la libre competencia de mercado; sin embargo, el Osiptel debe verificar que la competencia entre operadores garantice una tarifa razonable en beneficio del usuario. Si bien es cierto, el precio de los servicios obedece al nivel de competencia de las empresas, también debe girar en torno al usuario como el fin de toda actividad económica.

Al respecto, el Código del Consumidor – Ley N° 29571, en su artículo VI, precisa: “El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los usuarios contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan en el mercado; y buscan que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comprando, y premiando con su elección al proveedor leal y honesto (...)”.

En esa misma línea de análisis, el Tribunal Constitucional, ha señalado: “(...) el consumidor o usuario deviene en el fin de toda actividad económica; es decir, es quien concluye el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su

bienestar a través de la utilización de los productos y servicios ofertados en el mercado” (Expediente N° 3315-2004-AA/TC, Fundamento 7).

Como podemos apreciar, el centro de toda actividad económica es el usuario y/o consumidor final, ya que como la parte débil de toda relación contractual merece mayor tutela por parte del Estado, tal como lo ha establecido el artículo 65° de la Constitución Política. En ese sentido, la libertad de establecer y modificar las tarifas, que no es otra cosa, que el precio de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, debe guardar estricta relación con el derecho al pago equitativo, solo así podremos hablar de una tarifa razonable para el usuario.

Ahora, en lo concerniente a los servicios móvil postpago, éste viene a ser una opción tarifaria del servicio de telefonía móvil en general, ya que las empresas operadoras tal como lo establece el artículo 10° del TUO de las Condiciones de Uso, al referirse al registro de abonados señala: “La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago (...)”. Entonces, dentro de los servicios de telefonía móvil tenemos dos tipos de tarifas, una tarifa modalidad prepago y otra tarifa modalidad postpago, dentro de ésta última se encontrarían los planes control, limitado e ilimitado; cuya diferencia, varía en la cantidad de saldos, conceptos de facturación y monto de pago.

Veamos el ejemplo, “A”, “B” y “C” contratan cada uno un servicio móvil tarifa postpago en las siguientes modalidades: “A” contrata un plan postpago control por S/ 40.00 mensuales, “B” contrato un plan postpago limitado de S/ 40.00 mensuales y “C” un plan postpago ilimitado S/ 40.00 mensuales; sin embargo, a fin de mes “B” pagó S/ 80.00 y “C” S/ 120.00, el único que pagó el mismo monto de contrato es “C”. Aunque parezca absurdo los montos pagados por “B” y “C” tienen una lógica; pues el plan de “B”, si bien es cierto cuenta con una tarifa base, da la posibilidad de gastar los beneficios limitados del plan hasta por el doble del monto original hasta el cierre del ciclo de facturación (de S/ 40.00 hasta S/ 80.00); mientras que, el plan de “C” tiene también una tarifa base, no obstante, da la posibilidad de usar los beneficios limitados del plan de manera ilimitada hasta el cierre del ciclo de facturación (de S/ 40.00 hasta ∞).

Por consiguiente, los planes que se estudiaron en esta investigación abarcan las tres

modalidades antes mencionadas, razón por la cual los hemos denominado servicio móvil postpago, y se encuentran dentro del régimen tarifario supervisado; por ende, las empresas operadoras que brinden éste tipo de servicios pueden establecer y modificar el precio de sus tarifas de acuerdo a la libre competencia de mercado, es decir, solo el mercado en función a la oferta y demanda influenciará en el precio del servicio. Sin embargo, considerando lo previsto en el artículo 10° del Reglamento General de Tarifas⁸, las operadoras deben tener en cuenta que sus servicios tengan una tarifa razonable, de modo que justifique la contraprestación del usuario.

En tal sentido, el hecho que el Osiptel a la fecha no haya regulado las tarifas en los servicios móvil postpago, significa que las operadoras vienen ofreciendo sus servicios a precios sostenibles y razonables en beneficio del usuario, conforme lo ha previsto el artículo 67° de la citada Ley⁹; situación que al parecer no es del todo cierta, considerando que un usuario no puede negociar el precio del servicio ni los beneficios del plan a contratar, más bien está obligado a adquirirlos tal como se encuentran en el mercado; de ahí el riesgo que éstos planes contengan saldos que no los necesita, o que necesitando no pueda usarlos debido a la cobertura 2G o 2.5G con la que se presta el servicio.

En suma, el hecho que el servicio de telefonía móvil (prepago y postpago) se preste bajo el régimen tarifario supervisado, no es sinónimo de que el Estado no pueda intervenir para salvaguardar el interés de los usuarios, pues ya lo dijo el Tribunal Constitucional, que el absoluto abstencionismo estatal frente al desenvolvimiento del mercado, bajo la premisa de que la mejor regulación de la economía es la “no regulación”, es una falacia propia de las ideologías utilitaristas, que pretenden convertir al egoísmo en una virtud y la solidaridad un vicio. Es por ello que al Estado le compete supervisar el correcto desenvolvimiento de la economía, previo convencimiento de la función social que ella cumple en la sociedad. Por tal razón, tendrá como deber intervenir en aquellas circunstancias en que los encargados de servir al público hubiesen olvidado que el beneficio individual que les depara la

⁸ **Artículo 10.-** (...) OSIPTEL podrá disponer, cuando lo considere pertinente, que el establecimiento de tarifas corresponda exclusivamente a las empresas concesionarias que prestan uno de los servicios involucrados, teniendo en cuenta, entre otras consideraciones, la necesidad de garantizar el establecimiento de tarifas razonables, orientadas a costos y en términos de calidad y eficiencia económica, creando condiciones tarifarias.

⁹ **Artículo 67.-** El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones puede optar por no establecer tarifas tope cuando por defecto de la competencia entre empresas se garantice una tarifa razonable en beneficio del usuario (párrafo. 3).

posesión y explotación de un medio de producción o de una empresa de servicio, pierde legitimidad si no se condice con la calidad y el costo razonable de lo ofertado (Sentencia Recaída en el Exp. N° 008-2003-AI/TC, Fundamento 42) que sean compatibles con la existencia de competencia, así como la necesidad de garantizar una competencia efectiva, eficaz, justa y equitativa en el mercado.

4.3.3.4. Planes especiales para zonas rurales

El servicio de telefonía móvil en zonas rurales hasta hoy vienen siendo un gran reto para el Estado peruano, pues las alternativas de solución planteadas no han dado los resultados esperados, y mientras transcurre el tiempo, muchos usuarios rurales siguen siendo postergados a merced de la voluntad de las empresas operadoras para invertir. Asimismo, gran parte de las localidades rurales fueron coberturados con inversión directa del Estado, a través de FITEC, proyectos que fueron adjudicados a la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., de las cuales no se han realizado ninguna mejora significativa en la calidad del servicio, o mejora tecnológica a una cobertura de red 3G o 4G. Ésta realidad se ve reflejada en la Provincia de Chachapoyas – Amazonas, pues según el reporte de Señal Osiptel (visita realizada el 15/01/2020), la mayoría de localidades rurales solo cuentan con señal 2G o 2.5G, que resulta ser obsoleta para navegar en internet. Por ejemplo: Vituya (distrito Chiquin), Cheto (distrito de Cheto), Chuquibamba (distrito de Chuquibamba), Canaán (distrito de Chuquibamba), La Morada (distrito de Chuquibamba), entre otros.

En ésta misma línea de ideas, Rivera (2012) sostiene que, la telefonía móvil no solo ha traído grandes beneficios, sino que también existe un descontento debido a los problemas de cobertura, tarifa y el uso que se le da. Asimismo, precisa que la más grave es el uso que se le da al teléfono celular, ya que para que una tecnología pueda brindar todos los beneficios debe de considerarse al usuario final. Esto solo se puede lograr si se entiende su cultura, sus costumbres y también sus necesidades. No solo se trata en implantar un servicio, sino realizar mayores investigaciones acerca de cómo se está empleando (p. 89).

En ese sentido, la investigación se ha centrado en determinar de manera objetiva, a través de una muestra de 33 usuarios rurales, si la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. ofrece planes diferenciales o especiales para zonas rurales, que de alguna manera contemplen la realidad tecnológica del servicio, de modo que se pueda garantizar el derecho al pago equitativo por el servicio; sin embargo, los resultados

obtenidos demuestran que el usuario rural no tiene la opción de elegir un plan acorde con sus necesidades por el que pague estrictamente lo que consuma o tenga la posibilidad de consumir, más bien, el proveedor ofrece planes universales elaborados pensando en el usuario urbano que cuenta con una cobertura mínima de 4G; razón por la cual, la mayoría de beneficios del plan son Megabytes para navegar por internet. Es por ello, que a diferencia de un usuario rural con una cobertura de señal de 2G nunca podrá utilizar los saldos de internet, pese a haberlos pagado; de ahí que, Rivera tenga mucha razón al sostener: “(...) los planes que se brindan en las zonas urbanas, no pueden ser aplicados en zonas rurales, considerando el nivel de ingreso que perciben sus pobladores en comparación con aquellos de las zonas urbanas. Por lo que resulta necesario trabajar en la implementación de nuevos planes que se centren más en la realidad de las zonas rurales y se ajusten más a sus necesidades y posibilidades” (p: 69).

De otro lado, siempre se ha justificado que la razón de los planes universales tiene la finalidad de costear los gastos de inversión del operador, por lo que invertir en zonas rurales no generaría los ingresos suficientes que justifiquen dicha inversión y mantenimiento, por ende, no sería posible ofrecer planes de menor costo. En tal sentido, Montes (2013) refiere que, los operadores apuntan a las zonas urbanas porque la densidad poblacional es mayor, excluyendo a las zonas que geográficamente, no presentan un mercado atractivo, es por ello que, mediante el Estado, se busca incentivar la participación del sector privado para llevar a cabo distintos proyectos para el incremento de los servicios rurales, además que el dar cobertura móvil a las zonas rurales del país traería consigo la convergencia de los servicios de voz y datos (p. 32).

Así también, según Mamani (2012), “los ingresos del operador móvil provienen básicamente del tráfico cursado por un usuario a una tarifa establecida, si este es bajo, la empresa no satisface los costos operativos para brindar un servicio de calidad” (p. 17).

Al respecto, es importante mencionar que, si bien no es un mercado atractivo para los proveedores las zonas rurales, es el Estado que ha realizado múltiples inversiones directas a través de FITEC, de ahí que, la empresa operadora simplemente brinda su servicio y le preste mantenimiento. Entonces, pretender justificar los planes universales con la falta de rentabilidad sin haber hecho ninguna mejora en la calidad

del servicio, no tiene ningún sustento, como es el caso de nuestra localidad objeto de investigación.

Por lo tanto, no siendo inversión privada el servicio que se presta en diferentes localidades rurales del país, no habría razón para que los operadores justifiquen el costo del servicio a través de planes universales, pues no solo se trata de coberturarlas zonas rurales, sino verificar la calidad y posibilidad de utilización del servicio; de lo contrario, habría que aceptar que el costo del servicio es congruente con los beneficios del plan (equitativo). Afirmación que se contradice con los resultados de la presente investigación, en la cual, por más que un usuario rural contrate el plan más bajo del mercado (S/ 20.90), porque su localidad no cuenta con cobertura de 3G a más; éste plan, cuenta con saldo para internet que debe ser aceptado y pago por el usuario sin posibilidad de negociación.

En consecuencia, tenemos a usuarios comprando saldo que probablemente nunca lograrán usarlo: primero, porque la cobertura móvil de su localidad (2G) no sirve para navegar por internet; segundo, porque los saldos de un plan se vencen y se renuevan cada ciclo de facturación, tal como lo establece Movistar (2019), en su cláusula 4 (Condiciones del Servicio), inciso “k”), prescribe: “Los GB o MB de descarga, minutos y SMS incluidos en el Servicio pueden ser utilizados dentro del ciclo de facturación. No podrán ser acumulados para el siguiente periodo”.

Ahora, respecto a los planes especiales o diferenciales para zonas rurales, el Reglamento General de Tarifas, solamente se ha limitado a clasificar el régimen tarifario supervisado y regulado (Artículo 9°), es por ello el servicio móvil postpagoes un servicio supervisado, siendo el precio de cada plan establecido y modificado libremente por cada operadora; es así que, que el artículo 7° establece: “Las empresas operadoras deberán aplicar sus Tarifas Establecidas, Planes Tarifarios y Tarifas Promocionales, respetando los derechos de los usuarios establecidos en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (...)”.

Por consiguiente, al ser los planes de carácter universal la normativa no ha previsto la obligatoriedad de planes especiales para zonas rurales, muy por el contrario, el Osiptel como el ente encargado de verificar la calidad del servicio y garantizar un precio razonable para su comercialización en igualdad de condiciones, ha optado por políticas de autorregulación de mercado, que muy poco han podido hacer para mejorar las condiciones de los servicios en zonas rurales; y como resultado tenemos,

por ejemplo, que la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A., comercializa planes universales con saldos que el usuario, en el mejor de los casos, no podrá usarlos durante un ciclo de facturación; no obstante, deberá contratarlos y pagarlos porque el plan cuenta con minutos y mensajes que el usuario desea contratar¹⁰.

Conforme se ha desarrollado la tesis postulada, no cuestionamos el costo del plan en sí mismo, es decir no se pretende que el operador reduzca el costo del plan, porque se entiende que la libre competencia de mercado, en cierta forma, ha disminuido el precio de los planes aumentando sus beneficios, y que un plan de S/ 20.90 soles, en una zona con cobertura 4G se justifique por los beneficios que ofrece. Por el contrario, se cuestiona que el operador comercialice el mismo plan para una localidad rural, sabiendo que con la cobertura de 2G no se podrá usar algunos beneficios del plan. Siendo así, se considera que el Osiptel debe establecer que todos los operadores dentro de sus planes tarifarios incluyan planes que no tengan beneficios, como el internet, imposibles de usar en una cobertura de 2G; de modo que, bajo el principio de libertad de elección, el usuario escoja el plan que mejor se ajusta a sus legítimos intereses; ya que hoy por hoy, el usuario está siendo obligado a adquirir planes con saldos que no desea contratarlos vulnerando su derecho al pago equitativo.

Este razonamiento, desde el punto de vista de la libertad de elección, podría argumentarse que los operadores ofrecen diversos planes a diferente precio en el mercado, por lo que sería el usuario quien no realiza una adecuada elección; no obstante, en la presente investigación advertimos que de los 33 usuarios estudiados sus planes varían entre S/ 20.90 y S/ 29,90 soles, por lo que afirmar que el usuario habría realizado una mala elección, carecería de todo sustento objetivo, debido a que incluso el último plan de menor costo ofrece 1,536 Megabytes para navegación en internet –cuyo costo está cotizado en el plan–, saldo que habría sido devuelto al operador al cierre de cada ciclo de facturación para seguir comercializándose.

Por lo tanto, objetivamente se concluye que, al no haberse regulado planes especiales o diferenciales para zonas rurales se vulnera el derecho al pago equitativo por el servicio, toda vez que la empresa operadora incluye saldos que por la realidad tecnológica del servicio el usuario nunca podrá usarlos; de ahí que, el beneficio del

¹⁰ Artículo 9.1. - Régimen Tarifario Supervisado: Régimen tarifario bajo el cual las empresas operadoras pueden establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a tarifas tope, y determinándolas únicamente de acuerdo a la oferta y la demanda.

servicio no sea congruente con la realidad tecnológica y no cumpla el estándar de una tarifa justa y razonable.

4.4.La regulación de tarifas especiales para zonas rurales una manera de garantizar el derecho al pago equitativo por el servicio

En los acápites precedentes se ha demostrado objetivamente que el uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales vulnera el derecho al pago equitativo por el servicio en el centro poblado La Morada – Chachapoyas, ya que, la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. al ofrecer planes de carácter universal, éstos no contemplan la realidad tecnológica del servicio, al punto que contienen beneficios que probablemente el usuario nunca podrá usarlos, como es el caso del saldo para navegación en internet en cobertura 2G; lo cual, de una muestra de 33 usuarios estudiados durante tres ciclos de facturación, se obtuvo un saldo acumulable de 253,440 Megabytes, cuyo valor comercial asciende a de S/ 2,475.00 (dos mil cuatrocientos setenta y cinco con 00/100 soles) aproximadamente, cuyo saldo habría sido devuelto al operador para seguir comercializándose.

De la revisión normativa sobre telecomunicaciones, en específico el Reglamento General de Tarifas, sobre el servicio móvil postpago, se ha advertido que no se ha regulado planes especiales o diferenciales para zonas rurales, más bien, bajo el régimen de un servicio supervisado se permite a los operadores establecer y modificar libremente los beneficios y precios de sus planes, por lo que al ser de carácter universales, tienden a ser desiguales al momento de su uso e incongruentes con la realidad tecnológica del servicio.

De otro lado, al revisar la normativa de telecomunicaciones de la República de Paraguay, en específico el Reglamento de Tarifas, se advierte que, si bien las empresas operadoras pueden modificar sus tarifas de acuerdo a la oferta y demanda en el mercado, los

operadores están obligados, bajo el principio de control de razonabilidad, cuando los servicios sean poco eficientes a ofrecer tarifas especiales o diferenciales, es decir, si un operador no presta un servicio uniforme a nivel nacional tampoco podrá ofrecer planes tarifarios uniformes; de ahí que, cada operador tenga dentro de su parrilla de planes tarifarios, un plan acorde con la realidad tecnológica del servicio; siendo el usuario, en ejercicio de su derecho de libertad de elección, quien elija el plan que

mejor se acomodaa sus intereses.

En la investigación no solo ha pretendido demostrar la vulneración del derecho al pago equitativo por el servicio, sino también, a partir del modelo de la legislación paraguaya, plantear la mejor alternativa para solucionar dicho problema, sin que ello signifique mayores gastos a los recursos estatales. En ése sentido, se partió de la investigación de Meza (2018), cual ha demostrado que nuestra normativa vigente no ha regulado la acumulación de saldo en servicios móvil postpago limitado, el mismo que ha sido corroborado en el contrato de abonado de Movistar (2019), en la cual señala: “Los GB oMB de descarga, minutos y SMS incluidos en el Servicio pueden ser utilizados dentro del ciclo de facturación. No podrán ser acumulados para el siguiente periodo”. Por lo tanto, analizar, si el establecimiento de planes especiales o diferenciales para zonas rurales no contraviene la libre competencia de mercado, o a su vez, frenaría la inversión de los operadores para mejorar el servicio en el ámbito rural.

4.4.1. La acumulación de saldo en servicios móvil postpago para usuarios rural

De conformidad con el artículo 112° del TUO de las Condiciones de Uso, la única modalidad tarifaria que permite acumular saldo es el servicio móvil prepago, cuyo antecedente lo encontramos en el Proyecto de Ley N° 56/2006-CR, lo cual tuvo por objeto, regular que los saldos no tengan fecha de vencimiento, sino que se consuman por el solo uso de los mismos, permitiéndose así su acumulación para ser usado en el momento que el usuario vea conveniente.

Si bien es cierto, el objeto de investigación es el servicio móvil postpago en zona rural, se debe tener presente que tanto a un usuario urbano –con cobertura 4G– como a un usuario rural –con cobertura 2G– puede sobrarle datos para internet al cierre de un ciclo de facturación; por lo que válidamente, la acumulación de saldo puede ser una alternativa para garantizar el pago equitativo, ya que ésta da posibilidad, el usuario pueda planificar la utilización de su saldo acumulado. Entonces, si los operadores ofertaran dentro de sus parrillas planes, planes especialmente para cobertura de 2G, y pese a ello el usuario contrata un plan con beneficios que no los necesita, éste tendría la opción de acumularlos para los ciclos posteriores. Verbigracia, “X” contrata un Plan Vuela de S/ 79.00 mensuales, sabiendo que solo usará los minutos y mensaje de texto de su plan, por contar con señal WiFi.

En tal contexto, la acumulación de saldo sería una opción a considerar para garantizar

que el usuario no compre saldo adrede, tanto por no saber elegir, o porque el mercado no ofrece un plan acorde con sus necesidades. Sin embargo, debemos considerar dos aspectos: primero, un plan es preestablecido por el operador pensando en un servicio uniforme con capacidad de usar datos; segundo, en el mercado el usuario encuentra planes rígidos que no necesariamente responden a sus legítimos intereses. Por consiguiente, los planes que se ofrecen en el mercado, fácilmente se pueden adaptar para el usuario urbano que cuenta con cobertura sobre los 3G, lo cual le permitirá utilizar la totalidad de sus beneficios; así también, de no usarlos podrá acumularlos y consumirlos en el momento que crea conveniente. No obstante, el usuario rural que en su mayoría cuenta con una cobertura de 2G (según la consulta realizada en el Aplicativo Señal Osiptel), y que en el mejor de los casos elija el plan mínimo de S/ 20.90, los 1,536 Megabytes que contiene el plan, no le será útil aun cuando éste sea acumulado, ya que no tendrá la posibilidad de usarlo a menos que se conecte a una red mínimamente de 3G.

De otro lado, el TUO de las Condiciones de Uso, respecto a la acumulación de saldo en los servicios móvil postpago limitado, adolece de vacío legal al no regular dicha materia, dejando a merced de los operadores el criterio de interpretación normativa denominadas “políticas de empresa”, materializadas en los contratos de adhesión (Meza, 2018, p. 88). Es decir, aún no se ha regulado la acumulación de saldo en servicios móvil postpago, por lo que la posibilidad de acumulación no sería la solución más idónea, pues para su aplicación se necesitaría un análisis de costo beneficio, así como verificar si los costos de los planes no han disminuido por la oferta y demanda del mercado, ya que en zonas urbanas como capitales de provincia se cuenta mínimamente con cuatro operadores, mientras que en muchas zonas rurales el servicio está monopolizado.

En consecuencia, la acumulación de saldo en servicios móvil postpago, como alternativa para garantizar el derecho al pago equitativo, no sería aplicable en usuarios rurales; primero, porque no se encuentra regulado, y segundo, porque resultaría obsoleto acumular saldo de internet si la cobertura del servicio no supera los 2.5G.

4.4.2. Negociación directa entre empresa operadora y usuario

Debemos tener presente que los planes que ofrecen las empresas operadoras, de conformidad con el artículo 67° de la Ley de Telecomunicaciones, son establecidos

libremente por las empresas operadoras, es decir, un usuario no interviene de manera directa para negociar los beneficios y precios del plan, sino que éste participa a través del mercado; es así que los servicios de telefonía móvil se comercializan a través de los contratos de adhesión. Por lo tanto, no habría la posibilidad de que el usuario contrate un plan tarifario que implique pagar lo que realmente consume, porque dicho plan no existe (Proyecto de Ley N° 56/2006-CR,p. 5).

En ese contexto, anular los contratos de adhesión y exigir a las empresas operadoras a negociar con cada usuario los beneficios de los planes tarifarios, descartando la alternativa de acumulación de saldo, resultaría contraria a la naturaleza de los contratos masivos y trastocaría la reducción de costos del servicio, toda vez que no estamos bajo un régimen de tarifa regulada; razón por la cual, cada operador puede valorizar el precio de un minuto de llamada, un mensaje de texto, un Megabyte, etc.

Al respecto, Meza (2018) señala que, “exigir a los operadores planes ideales para cada usuario sería imposible, asimismo, negociar las cláusulas (sobre saldos) del contrato aumentaría el costo de transacción y como resultado incrementaría el valor comercial del servicio (...)” (p. 85).

Por lo tanto, si partimos del principio constitucional de libre iniciativa privada, libre competencia de mercado, y agregamos a ello el régimen de tarifa supervisada – servicios de telefonía móvil–. Entonces, los operadores pueden establecer y modificar libremente el precio de sus servicios, por lo que cualquier medida que tenga por objeto negociar los beneficios para crear nuevos planes, tendría por efecto incrementar el costo del servicio, ya que diariamente serían miles los usuarios requiriendo ser atendidos por el operador. En ese sentido, el contrato de adhesión disminuye en gran parte los costes de transacción, si bien no pueden reflejar exactamente lo que el usuario busca, no obstante, la competencia de operadores hace que cada plan sea producto de un estudio de mercado.

Ahora, bajo éste razonamiento, es válido pensar que el mercado será quien finalmente autorregulará sus falencias; sin embargo, en la presente investigación hemos advertido que los beneficios de los planes son establecidos pensando en un servicio universal con cobertura uniforme; es por ello que el mercado ha hecho muy poco o casi nada para solucionar el problema del usuario rural.

En suma, la posibilidad de negociar los beneficios de cada plan entre operador y

usuario resultaría perjudicial a libre iniciativa privada y libre competencia, pues siendo la telefonía móvil postpago un servicio supervisado, ésta medida incrementaría los costes de transacción, por ende, aumentaría el precio de los planes tarifarios.

4.4.3. Establecimiento de planes especiales o diferenciales para zonas rurales

Para analizar el éste acápite, se debe partir afianzando la postura de que las empresas operadoras, en particular la estudiada, no cuentan con cobertura uniforme a nivel nacional (según las consultas realizadas en el Aplicativo Señal Osiptel); no obstante, se aplican planes tarifarios universales. Por ejemplo, se ofertan los mismos beneficios tanto al usuario de la ciudad de Chachapoyas que cuenta con cobertura 4G, como al usuario de La Morada – Chachapoyas que cuenta con cobertura 2G. Ésta realidad conlleva a que el usuario rural se encuentre en desventaja para usar la totalidad de beneficios que contiene su plan durante el ciclo de facturación, y como hemos demostrado, incluso el plan más bajo en el mercado cuenta con datos para uso de internet. Entonces, desde tal perspectiva, veamos si el establecimiento de planes especiales o diferenciales garantizaría el derecho al pago equitativo por el servicio.

Primero, se debe tener presente que la telefonía móvil postpago es un servicio supervisado, en la cual el Osiptel ha decidido, bajo el principio de libre competencia, que la oferta y demanda sea quienes regulen el mercado; esto con el afán de no cargar a los usuarios los costes de transacción e inversiones que puedan realizar los operadores. En tal contexto, al margen que la libre competencia termine por establecer una cobertura uniforme a nivel nacional, lo cual es casi imposible, ya que en vigencia del principio constitucional de libre iniciativa privada no se podría obligar a los operadores a ampliar sus áreas de cobertura o mejorarlas (de 2G a 3G o 4G); más si es posible que el Osiptel exija que cada operador establezca planes tarifarios que no involucren necesariamente una cobertura de 3G o 4G para usar la totalidad de sus beneficios. Por lo que, lo razonable sería que un operador oferte planes que involucre datos para navegar (Google, YouTube, WhatsApp, Facebook, Gmail, entre otros), cuyo costo en razón de la oferta y demanda no perjudicaría al universo de usuarios, muy por el contrario, se tendrían planes congruentes con la realidad tecnológica del servicio.

Segundo, no afectaría en absoluto la inversión privada en zonas rurales, sino que dinamizaría el mercado y disminuiría la posibilidad que los usuarios no encuentren

en el mercado planes acordes con sus necesidades; pues tal como hemos demostrado en la presente investigación, el operador comercializa un plan universal sabiendo que el uso de sus beneficios depende de la realidad tecnológica del servicio; asimismo, sabe con exactitud qué localidades del país cuentan con una cobertura 2G –son éstos los que actualizan trimestralmente el Aplicativo Señal Osiptel–, razón por la cual, la implementación de planes especiales o diferenciales no solo garantizaría un pago equitativo al usuario rural, sino también involucraría a aquel usuario urbano que solo usa su línea para llamar y enviar mensajes de texto, al usuario urbano que pasará sus vacaciones en una localidad rural, como al usuario urbano que por trabajo pasará varios meses en una localidad rural, etc.

En definitiva, la medida propuesta alcanzaría un beneficio universal; sin embargo, según Mamani (2012), sostiene que, “los ingresos del operador móvil provienen básicamente del tráfico cursado por un usuario a una tarifa establecida, si este es bajo, la empresa no satisface los costos operativos para brindar un servicio de calidad” (p.17).

Asimismo, según (2013), “el problema central o principal identificado a resolver se puede sintetizar en, insuficiente y/o baja calidad del servicio de telecomunicaciones en los poblados rurales del Perú” (p. 42).

Al respecto, es cierto que el operador con el costo de los planes asume sus gastos de inversión y mantenimiento del servicio; sin embargo, sería admisible si el Estado hubiese intervenido a través de FITEC con el financiamiento completo en la cobertura de la mayor parte de localidades rurales; es por ello, a la fecha la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. es la mayor adjudicataria de la cobertura rural, y que de acuerdo a los reportes del Aplicativo Señal Osiptel, no se ha realizado ninguna mejora en la calidad y cobertura tecnológica del servicio.

En tal sentido, la justificación de inversión estaría descartada, mientras que la justificación de mantenimiento se contradice con los resultados de la presente investigación, ya que del estudio de 33 usuarios durante tres ciclos de facturación se calculó un saldo acumulado de 253,440 Megabytes, valorizado en S/ 2,475.00 (dos mil cuatrocientos setenta y cinco con 00/100 soles) aproximadamente, es decir un valor promedio mensual de S/ 825.00 (ochocientos veinticinco con 00/100 soles), saldo que ha sido devuelto a la empresa operadora al término de cada ciclo de facturación. En efecto, pretender justificar el costo de los planes universales, sería

como pensar si el usuario rural de alguna manera financia los planes del usuario urbano, razonamiento que, aunque parezca descabellado podría sustentarse.

En consecuencia, los planes especiales o diferenciales que proponemos parten de la premisa, que una empresa operadora que no preste un servicio uniforme a nivel nacional tampoco podrá ofrecer planes tarifarios uniformes, por lo que ésta medida lejos de frenar el crecimiento e inversión y mejora de la telefonía móvil postpago dinamizará el mercado, a la par que garantizará el derecho al pago equitativo por el servicio, dando una solución integral al problema planteado.

En suma, consideramos que en la presente investigación se ha demostrado que, es posible la regulación de planes especiales para zonas rurales en estricto respeto de los principios constitucionales que inspiran nuestro régimen económico.

V.CONCLUSIONES

- Se ha determinado que el uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en el centro poblado La Morada – Chachapoyas, vulnera el derecho al pago equitativo por el servicio, ya que las empresas operadoras al comercializar sus servicios incluyen datos de navegación (Megabytes) que el usuario nunca podrá usarlos en una cobertura de 2G, por lo que los beneficios del plan adquirido son incongruentes con la realidad tecnológica del servicio por ende con su costo.
- De 33 usuarios (móvil postpago) del centro poblado La Morada – Chachapoyas, estudiados durante tres ciclos de facturación, se calculó un saldo no utilizado de 253,440 Megabytes, valorizado en S/ 2,475.00 aproximadamente, los mismo que fueron restituidos a la empresa operadora para seguir comercializándose.
- Dentro de la normativa internacional se tiene que Paraguay ha regulado los planes especiales para zonas rurales o económicamente deprimidas, bajo la premisa que una empresa operadora que no presta un servicio uniforme no podrá comercializar planes uniformes, ya que el principio de razonabilidad exige que los beneficios de los planes contemplen la realidad tecnológica del servicio.
- El reglamento General de Tarifas no ha regulado la posibilidad de aplicar planes especiales o diferenciales para zonas rurales en el servicio móvil postpago, ya que, bajo el principio de libre iniciativa privada, libre competencia de mercado y régimen tarifario supervisado, los planes que los operadores ofertan son universales, siendo la oferta y demanda los responsables de generar la inversión y mejora del servicio rural.
- La regulación de planes especiales o diferenciales para zonas rurales en el servicio móvil postpago, bajo la premisa que una empresa operadora que no preste un servicio uniforme a nivel nacional tampoco pueda ofrecer planes tarifarios uniformes, representa una solución integral al problema del pago inequitativo del usuario urbano y rural, pues al margen que se garantice planes congruentes entre los beneficios y la realidad tecnología del servicio, significará que un usuario pague por un servicio efectivamente consumido.

VI.RECOMENDACIONES

- En vista de los resultados obtenidos se recomienda seguir investigando en este tema, realizando un muestreo completo de las zonas rurales con cobertura 2G de telefonía móvil post pago en todo el país, lo cual permitirá calcular el porcentaje de usuarios afectados y el valor aproximando de saldo mensual no consumido.
- Se recomienda al Osiptel que, como organismo regulador de las telecomunicaciones, en ejercicio de sus funciones y competencias revise los contratos de concesión de las empresas operadoras respecto a las ofertas sobre inversión y mejora de la cobertura rural móvil.
- Se recomienda regular tarifas especiales para zonas rurales, de modo que los operadores dentro de sus parrillas de planes incluyan planes con beneficios factibles de uso en zonas ruarles, lo cual dará la posibilidad a los usuarios elijan planes acordes con sus necesidades.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Añazero, F. (2016). *Como elaborar una tesis universitaria*. Lima – Perú. R&F publicaciones y servicios S.A.C.
- Aplicativo Señal Osiptel (actualizado 15/01/2020). *Cobertura Móvil – Osiptel*. Recuperado de <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/#>
- Ávila, R. (2001). *Metodología de la Investigación*. Perú - Lima: Edición Estudios y Ediciones R.A.
- Cámara de Informática y Comunicaciones de la República de Argentina – Cicomra, (2015). *El Impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la economía y la sociedad*. Argentina: Editorial Autores de Argentina.
- Constitución Política del Perú de 1993 (2017). Lima: Juristas Editores.
- Chumbe, A. (2011). *Contratos de Exclusividad y Libre Competencia: tratamiento legal y jurisprudencial en búsqueda de un estándar para el análisis de la conducta*. Lima: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4798>
- Decreto Supremo N° 008- 2001-PCM. *Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Decreto Supremo N° 013-93-TCC. *Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones*. Lima: Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Decreto N° 6999/2017. *Reglamento General de Tarifas de los Servicios de Telecomunicaciones de la República del Paraguay*. Paraguay: Comisión Nacional de Telecomunicaciones. Visitado el 13/03/2019. Recuperado de <https://www.conatel.gov.py/index.php/2015-02-17-19-32-25/2015-02-25-12-56-22/70-decretos/351-decreto-n-6999-2017>
- Decreto Supremo N° 020-98-MTC. *Aprueban los lineamientos de política de apertura del mercado de telecomunicaciones del Perú*. Lima: Publicado el 04/08/1998 en el Diario Oficial el Peruano.
- Decreto Supremo N° 020-2007-MTC. *Reglamento del Texto único Ordenado de la ley de Telecomunicaciones*. Lima: Publicado el 03/07/2007 en el Diario Oficial el Peruano.
- Directiva N° 002-96-MTC/15.17. *Procedimientos de Inspección y de Requerimiento de Información en Relación al Secreto de las Telecomunicaciones y la Protección de*

Datos. Lima: Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

E'a (2014). *Conatel reglamenta disposición sobre acumulación de saldos en telefonía e internet*. Paraguay: Publicado el 25 de junio. Consultado el 15/02/2020. Recuperado de <http://ea.com.py/v2/conatel-reglamenta-disposicion-sobre-acumulacion-de-saldos-en-telefonía-e-internet/>

Frisancho, G. (2017). *Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: Aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio*. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. URL: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3104>

Huapaya, R. (2015). *Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano*. Perú: Revista ius et veRitas, N° 50.

Hernández, D. (2016). *Costos y precios razonables en las empresas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/costos-precios-razonables-las-empresas/>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México. McGRAW-WILL.

Ley N° 29571 (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima. Sistema Peruano de Información Jurídica.

Ley N° 5.177 (2014). *Ley que. Amplía el Artículo 93° de la Ley N° 642/95 de Telecomunicaciones*. Paraguay. Biblioteca y Archivo Central. Congreso Nacional. Consultado el 15/01/2020. Recuperado de <http://www.bacn.gov.py/ampliar-leyes-paraguayas.php?id=2953>

Ley N° 642/95. *Ley de Telecomunicaciones*. Paraguay. Biblioteca y Archivo Central. Congreso Nacional. Consultado el 15/01/2020. Recuperado de <http://www.bacn.gov.py/ampliar-leyes-paraguayas.php?id=3686>

Mamani, J. (2012). *Mejoramiento y optimización de la red rural móvil utilizando femtoceldas, en la localidad de Morococha, Provincia de Yauli, Junín*. Lima: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1244>

Mellado, A. (2010). *Análisis Sobre la Necesidad de Regular la Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Perú*. Lima: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1755>

- Meza, S. (2018). *Acumulación de saldo en los servicios móvil postpago limitado no regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso del Servicio Público de Telecomunicaciones y la libertad de elección y pago equitativo por el servicio*. Amazonas – Perú: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. URI: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1669>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2013). *Telefónica del Perú S.A.A.: Contrato de Concesión Única para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Asignación del Bloque A de la Banda 1.710-1,770 MHz y 2,110-2,170 MHz a Nivel Nacional*. Consultado el 03/01/2020. Recuperado de https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/concesiones/subasta_4G/subasta_telefonica.html
- Montes, L. (2013). *Modelo de red de acceso para poblados rurales sin servicios de telecomunicaciones en el Perú*. Lima: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5039>
- Movistar (2019). *Contrato de Prestación del Servicio: Contrato de Servicios Móviles Postpago y Control*. Lima. Recuperado de https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICAB/archivos/CONTRATO_CATM190065.pdf
- Normas APA (2020). *Guía Resumen del Estilo APA 7ma Edición*. Recuperado de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf
- Osiptel (2000). *Lineamientos Generales para la Aplicación de las Normas de Libre Competencia en el Ámbito de las Telecomunicaciones*. Lima: Aprobado mediante Resolución N° 003-2000-CD/OSIPTEL. Gerencia de Relaciones Empresariales.
- Osiptel, (s.f.). *Marco Normativo de Protección de Derechos de Usuarios*. Lima: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, Visitado el 10/05/2018. Recuperado de: https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/Proteccion_de_los_derechos.pdf
- Osiptel (2020). *Sistema de Consultas de Tarifas – SIRT*. Recuperado de <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/frmConsultaTar.aspx>
- Osiptel (2020). *Sistema de Consultas de Contratos de Abonados*. Recuperado de <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICAB/>

- PUNKU (2020). *El Portal a la Información de las Telecomunicaciones*. Recuperado de <https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx#>
- Proyecto de Ley N° 56/2006-CR. *Proyecto de Ley que establece la acumulación de minutos o segundos no consumidos en telefonía fija y tarjetas de pago a favor de los usuarios*. Lima. Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.
- Proyecto de Ley N° 2502/2017. *Proyecto de Ley Acumulación Justa de Minutos y Megas*. Lima: Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.
- Resico, F. (2008). *La Economía Social de Mercado: Una opción de organización económica para Latinoamérica*. Pontificia Universidad Católica de Argentina. Conferencia sobre la Economía Social de Mercado. Recuperado de https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=92399520-9752-a43b-7712-b3ce681bac4d&groupId=252038
- Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL. *Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones*. Lima. Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL. *Reglamento General de Tarifas*. Lima. Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Rivera, C. (2012). *Impacto de la Telefonía Móvil en los centros poblados de Huaracalla, Huaylla y Huandobamba del distrito de Ambo, Provincia de Ambo, Región Huánuco*. Lima: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/1323>
- Rodríguez, V. (2016). *Principios Generales del Régimen Económico de la Constitución Política del Perú*. UNMSM – Revista Ciencias Contables. ISSN: 1609-8196.
- Sentencia del Tribunal Constitucional (2005). *Caso: Agua Pura Rovic S.A.C.* Expediente N° 3315-2004-AA/TC. Recuperado de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/03315-2004-AA.html>
- Sentencia del Tribunal Constitucional (2003). *Caso: Roberto Nesta Brero*. Expediente N° 0008-2003-AI/TC. Recuperado de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>

Sentencia del Tribunal Constitucional (2014). *Caso: Ley 29947, sobre Protección a la Economía Familiar*. Expediente N° 0011-2013-PI/TC. Reparado de <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2015/00011-2013-AI.html>

VIII.ANEXOS

Anexo 1. Carta N° 01-2019-UNTRM-A/FADCIP/EPDCP/VAU: Solicita Validación de Instrumentos a Experto.

UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

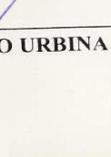
“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Chachapoyas, 10 de noviembre de 2019

CARTA N° 01-2019-UNTRM-A/FADCIP/EPDCIP/VAU

Sr.

Ing. MARCO ALBERT VERA MORENO
Supervisor de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización
Oficina Desconcentrada La Libertad – OSIPTEL

RECIBI CONFORNE
MARCO VERA MORENO
DNI: 40363111
FECHA: 11/11/19
FIRMA: 

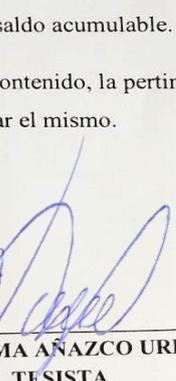
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para manifestarle mi saludo cordial. Dada su experiencia profesional, méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (fichas de registro y tabla de cálculo), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información de los usuarios y/o abonados para la investigación titulada, “**Uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales y el derecho al pago equitativo por el servicio en el centro poblado La Morada – Chachapoyas**”, para obtener el Título Profesional de Abogado.

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada ítem de la ficha de registro y tabla de cálculo, la misma que servirá para recolectar y clasificar información, que luego permita calcular la cantidad y valor de saldo acumulable.

Se le agradece cualquier sugerencia relativa a la redacción, el contenido, la pertinencia y congruencia u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Muy atentamente,


Bach. VILMA AÑAZCO URBINA
TESISTA

Adjunto:

- ✓ Constancia de validación.
- ✓ Ficha de registro de información.
- ✓ Tablas de cálculo.

Anexo 2. Constancias de Validación de Instrumentos: 1 Ficha de Registro y 2 Tablas de Cálculo.

UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe MARCO VERA MORENO,
con documento de identidad N° 40363111, de profesión INGENIERO
con Grado de INGENIERO DE SISTEMAS, ejerciendo actualmente como
SUPERVISOR GSF - OD LA LIBERTAD, en la Institución
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (1 ficha de registro), para efectos de su aplicación y ejecución del proyecto de tesis titulado:

“Uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales y el derecho al pago equitativo por el servicio en el centro poblado La Morada – Chachapoyas”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

DEFICIENTE () ACEPTABLE () BUENO () EXCELENTE (X)

Trujillo, 14 de noviembre del 2019



MARCO VERA MORENO
DNI: 40363111

Observaciones: SIN OBSERVACIONES
.....
.....
.....

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe MARCO VERA MORENO,
con documento de identidad N° 40363111, de profesión INGENIERO
con Grado de INGENIERO DE SISTEMAS, ejerciendo actualmente como
SUPERVISOR GSF - OD LA LIBERTAD, en la Institución
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA
EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (2 tablas de cálculo), para efectos de su aplicación y ejecución del proyecto de tesis titulado:

“Uso insuficiente de saldo en los planes móvil postpago en zonas rurales y el derecho al pago equitativo por el servicio en el centro poblado La Morada – Chachapoyas”

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

DEFICIENTE () ACEPTABLE () BUENO () EXCELENTE (X)

Trujillo, 14 de noviembre del 2019

MARCO VERA MORENO
DNI: 40363111

Observaciones: SIN OBSERVACIONES

Anexo 3. Ficha de Registro: Recolección de Información sobre Servicios de Telefonía Móvil Postpago por Usuario, Periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.

FICHA DE REGISTRO: RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL POSTPAGO POR USUARIO, PERIODO SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2019, EN EL CENTRO POBLADO LA MORADA – CHACHAPOYAS – AMAZONAS

Nº	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN				
							A	B	C	D	E
1	PEDRO PASCUAL TUPANQUI	946765xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Ahorro 29	S/ 29.90	sep-19	2,048 Mb	∞	∞	∞	0
						oct-19	2,048 Mb	∞	∞	∞	0
						nov-19	2,048 Mb	∞	∞	∞	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
2			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
3			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
4			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
5			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
SALDO TOTAL ACUMULABLE											

Fuente: Meza (2018)

Legenda: Código de Abonado = Seis 1eros digitos del código, A = Megabytes, B = Minutos al mismo operador, C = Minutos a otros operadores, D = Mensajes de texto, E = Mensajes Multimedia.



Anexo 4. Tabla de Cálculo: Consolidado Total de Saldos No Consumidos por Cada Usuario Durante Tres Ciclos de Facturación, Periodo Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.

TABLA DE CÁLCULO: CONSOLIDADO TOTAL DE SALDOS NO CONSUMIDOS POR CADA USUARIO DURANTE TRES CICLOS DE FACTURACIÓN, PERIODO SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2019, EN EL CENTRO POBLADO LA MORADA – CHACHAPOYAS – AMAZONAS

EMPRESA OPERADORA	CICLOS DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN NO CONSUMIDOS				
		A	B	C	D	E
Telefónica del Perú S.A.A.	sep-19	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
	oct-19	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
	nov-19	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
SALDO TOTAL OTORGADO SIN CONSUMIR		0 Mb y/o 0 Gb	0 Min	0 Min	0 SMS	0 MMS

Fuente: Meza (2018)

Legenda: A = Megabytes o Gigabytes, B = Minutos al mismo operador, C = Minutos a otros operadores, D = Mensajes de texto, E = Mensajes Multimedia.



Anexo 5. Tabla de Cálculo: Detalle y Cálculo del Valor Comercial de los Saldos No Consumidos Durante Tres Ciclos de Facturación, Período Septiembre, Octubre y Noviembre del 2019, en el Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.

TABLA DE CÁLCULO: DETALLE Y CÁLCULO DEL VALOR COMERCIAL DE LOS SALDOS NO CONSUMIDOS DURANTE TRES CICLOS DE FACTURACIÓN, PERÍODO SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2019, EN EL CENTRO POBLADO LA MORADA – CHACHAPOYAS – AMAZONAS

SALDO TOTAL ACUMULABLE	PROMEDIO DEL VALOR COMERCIAL DE GIGABYTES, MINUTOS Y SMS	SALDO TOTAL EN S/.
n Megabytes = m Gigabytes	$n \text{ Mb} = m \text{ Gb} \rightarrow m \text{ Gb} = \text{S}/. y \rightarrow m \times y$	S/. 0.00
a Minutos (') = b Segundos (")	$a' = \text{S}/. y \rightarrow b'' = \text{S}/. y \rightarrow a'/y \text{ ó } b/y$	S/. 0.00
e Mensajes de Texto (SMS)	$e \text{ SMS} = \text{S}/. y \rightarrow e \times y$	S/. 0.00
VALOR TOTAL		S/. 0.00

Fuente: Meza (2018)

Legenda: n = cantidad de Megabytes, m = cantidad de Gigabytes, y = valor del saldo, a = cantidad de Minutos ('), b = cantidad de Segundos ("), e = Mensajes de texto.

EJEMPLO:

SALDO TOTAL ACUMULABLE	PROMEDIO DE VALOR COMERCIAL DE GIGABYTES, MINUTOS Y SMS	SALDO TOTAL EN S/.
22916.48 Megabytes = 22,380 Gigabytes	$1024 \text{ Mb} = 1 \text{ Gb} \rightarrow 1 \text{ Gb} = \text{S}/ 20.00 \rightarrow 22,380 \times 20$	S/ 447.60
1510:52 Minutos (') = 90652 Segundos (")	$5' = \text{S}/ 1.00 \rightarrow 300'' = \text{S}/ 1.00 \rightarrow 90652/300$	S/ 302.17
9222 SMS	$50 \text{ SMS} = \text{S}/ 2.50 \rightarrow 20 \text{ SMS} = \text{S}/ 1.00 \rightarrow 9222/20$	S/ 461.1
VALOR TOTAL		S/ 1,210.87



Anexo 6. Llenado de la Ficha de Registro del Anexo 1: Recolección de Información sobre Servicios de Telefonía Móvil Postpago por Usuario, Centro Poblado La Morada – Chuquibamba – Chachapoyas – Amazonas.

FICHA DE REGISTRO: RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL POSTPAGO POR USUARIO, PERÍODO SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2019, EN EL CENTRO POBLADO LA MORADA – CHACHAPOYAS – AMAZONAS

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN				
							A	B	C	D	E
1	LUIS ALBERTO ECHEVARRÍA SICCHA	938458366	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/ 25.90	sep-19	3,560Mb	00	00	00	00
						oct-19	3,560Mb	00	00	00	00
						nov-19	3,560Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
2	ALICIA DIAZ ANAZCO	945193259	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/ 29.90	sep-19	3,560Mb	00	00	00	00
						oct-19	3,560Mb	00	00	00	00
						nov-19	3,560Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
3	MARIA DALILA SICCHA PUITIZA	962596222	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 20.90	sep-19	1,536Mb	00	00	00	00
						oct-19	1,536Mb	00	00	00	00
						nov-19	1,536Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
4	MARIA GEOVINA ROJAS BUENO	96687113	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 20.90	sep-19	1,536Mb	00	00	00	00
						oct-19	1,536Mb	00	00	00	00
						nov-19	1,536Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
5	LILA CLOILDE PAREDES NESTANZA	944819294	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	3,560Mb	00	00	00	00
						oct-19	3,560Mb	00	00	00	00
						nov-19	3,560Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
6	WILDER DUBERLY ANAZCO URJOL	930169764	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/ 29.90	sep-19	3,560Mb	00	00	00	00
						oct-19	3,560Mb	00	00	00	00
						nov-19	3,560Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
7	JUANA SAGASTEGUI CHILCHO	959042792	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	3,560Mb	00	00	00	00
						oct-19	3,560Mb	00	00	00	00
						nov-19	3,560Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
8	ANGEL HUMBERTO PUITIZA SICCHA	965876743	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/ 25.90	sep-19	3,560Mb	00	00	00	00
						oct-19	3,560Mb	00	00	00	00
						nov-19	3,560Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
9	WALTER CHIGUALA ROJAS	965054531	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 25.90	sep-19	3,560Mb	00	00	00	00
						oct-19	3,560Mb	00	00	00	00
						nov-19	3,560Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
10	OCTAVILA SAHANE ARAUJO	965057777	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/ 20.90	sep-19	1,536Mb	00	00	00	00
						oct-19	1,536Mb	00	00	00	00
						nov-19	1,536Mb	00	00	00	00
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					



FICHA DE REGISTRO: RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL POSTPAGO POR USUARIO, PERIODO SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2019, EN EL CENTRO POBLADO LA MORADA - CHACHAPOYAS - AMAZONAS

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN				
							A	B	C	D	E
1	EVER URBINA ROJAS	995136 xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
2	MAYER CRUZ ESPEJO	976209 xxx	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/20.90	sep-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						oct-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						nov-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					4,608 Mb
3	HUMBERTO URBINA SANCHEZ	96277902	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
4	RAPHAEL DOMINGUEZ FLORENDEZ	94539709	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
5	MESIAS BALCAZAR VELASQUEZ	97925745	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/20.90	sep-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						oct-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						nov-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					4,608 Mb
6	FANY SILVA ANAZCO	97917903	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
7	PORFIRIO MARIN ROJAS	97001860	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
8	BERBELINA CENTURION BUSTAMANTE	916014659	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb
9	MARIBEL ROJAS ROCHA	47604659	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/20.90	sep-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						oct-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						nov-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					4,608 Mb
10	MAYER BENITO CRUZ ESPEJO	979507209	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					7,680 Mb



FICHA DE REGISTRO: RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL POSTPAGO POR USUARIO, PERIODO SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2019, EN EL CENTRO POBLADO LA MORADA – CHACHAPOYAS – AMAZONAS

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN				
							A	B	C	D	E
1	JUAN CARLOS MARIN LOZANO	968563XXX	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/. 29.90	sep-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						oct-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						nov-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
2	DENNY AÑAZCO BRIONES	972719XXX	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Más	S/. 25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
3	JUDITH LOZANO ECHEVARRIA	982733332	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/. 20.90	sep-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						oct-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						nov-19	1,536 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
4	DANNY GEMESINDA ROJAS PAREDES	974010271	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/. 29.90	sep-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						oct-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						nov-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
5	MARIA LETICIA SICCHA GASPAR	995592039	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/. 26.90	sep-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						oct-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						nov-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
6	ROGER DOMINGUEZ CUSQUIPOMA	999100701	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/. 25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
7	SANTOS LEANDRO ANA CO ROJAS	980274973	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/. 29.90	sep-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						oct-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						nov-19	3,529 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
8	MARIA ALEJANDRINA ESCOBAL MEGO	958423967	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/. 25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
9	CLEVER HIPOLITO MENDEZ TORRES	991056XXX	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Elige Todo	S/. 25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
10	MARIA MERCEDES ECHEVARRIA SICCHA	979975XXX	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Mi Movistar	S/. 25.90	sep-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						oct-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						nov-19	2,560 Mb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					



FICHA DE REGISTRO: RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL POSTPAGO POR USUARIO, PERIODO SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DEL 2019, EN EL CENTRO POBLADO LA MORADA - CHACHAPOYAS - AMAZONAS

N°	USUARIO Y/O ABONADO	CÓD. DE ABONADO	EMPRESA OPERADORA	NOMBRE DEL PLAN	COSTO DEL PLAN	CICLO DE FACTURACIÓN	BENEFICIOS DEL PLAN				
							A	B	C	D	E
1	MAIKEL GREYNER RIVERA SAMANE	925947312	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Hi Movistar	S6.00.00	sep-19	8,560 flb	00	00	00	0
						oct-19	8,560 flb	00	00	00	0
						nov-19	8,560 flb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
2	DEMOSTENES PADRAGUIRE PAREDES	935807710	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Hi Movistar	S6.00.00	sep-19	8,560 flb	00	00	00	0
						oct-19	8,560 flb	00	00	00	0
						nov-19	8,560 flb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
3	WILER URBINA GUEVARA	966948300	Telefónica del Perú S.A.A.	Plan Hi Movistar	S6.00.00	sep-19	8,560 flb	00	00	00	0
						oct-19	8,560 flb	00	00	00	0
						nov-19	8,560 flb	00	00	00	0
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
4			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
5			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
6			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
7			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
8			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
9			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					
10			Telefónica del Perú S.A.A.			sep-19					
						oct-19					
						nov-19					
						SALDO TOTAL DEL PLAN POR USUARIO					



Anexo 7. Parrilla de planes de la Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A, con Vigencia a Partir de Agosto del 2019.

FICHA INFORMATIVA DE LA TARIFA N° TECN2019001392

Empresa: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
 Servicio: TELEFONIA MÓVIL / PLANES CONTROL
 INTERNET / INTERNET MÓVIL / ACCESO Y PLANES
 Tipo: ESTABLECIDA
 Código: TECN2019001392
 Nombre: PLAN MI MOVISTAR S/29.90
 Vigencia: 01/08/2019
 Período Comercialización: 01/08/2019
 Alcance: Empresarial/Comercial / Residencial
 Atención: 104
 Web: <http://www.movistar.com.pe/tarifas-establecidas>
 Fecha de Cese: 10/01/2020

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

Valor del Plan: S/ 29.90

Telefonía Móvil

Valor del Servicio: S/ 0
 Saldo Disponible para llamadas: S/ 0
 Mensajes de texto a cualquier destino incluidos: Ilimitado
 Tarifa adicional On Net: S/ 0
 Tarifa adicional Off Net: S/ 0
 Tarifa adicional a teléfonos fijos: S/ 0
 Minutos Red Privada: Ilimitado
 Minutos a todo destino: Ilimitado

Internet

Valor del Servicio: S/ 0
 Velocidad máxima contratada (Mbps): 10 Mbps
 Velocidad de descarga mínima garantizada (Mbps): 4 Mbps
 Cantidad de datos de transmisión (sin reducción de velocidad) incluidos: 3.50 GB
 Tecnología de la velocidad máxima: 4.5G

CARACTERÍSTICAS

En cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N°060-2000-CD/OSIPTEL, que aprobó el Reglamento General de Tarifas y sus modificatorias, TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. pone en conocimiento del público en general la comercialización del presente servicio:

Empresa operadora:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Tipo de Tarifa:	Establecida
Código SIRT:	-
Alcance:	Residencial y Comercial
Categoría de Servicio:	TELEFONIA MOVIL
Modalidad:	PLANES CONTROL
Específico 1:	-
Específico 2:	-
Nombre del Producto:	Planes Mi Movistar
Inicio de Comercialización:	01/08/19
Fin de Comercialización:	

Aplicable para:

- (i) clientes que realicen una alta nueva o portabilidad con Movistar afiliándose a alguno de los siguientes planes tarifarios: Plan Mi Movistar 89.9, Plan Mi Movistar 65.90, Plan Mi Movistar 49.90, Plan Mi Movistar 39.90, Plan Mi Movistar 29.90; o
- (ii) clientes Movistar que realicen una migración o cambio de plan a los siguientes planes: Plan Mi Movistar 89.9, Plan Mi Movistar 75.90, Plan Mi Movistar 65.90, Plan Mi Movistar 49.90, Plan Mi Movistar 39.90, Plan Mi Movistar 29.90, Plan Mi Movistar 25.90, Plan Mi Movistar 20.90.

Los planes Mi Movistar 20.90, 25.90, 29.90, 39.90, 49.90 y 65.90 serán ofrecidos a nivel nacional.

Los planes Mi Movistar 75.90 y 89.90 no serán ofrecidos en el Departamento de Loreto, salvo en los Distritos Iquitos, Belén, San Juan, Punchana y Yurimaguas.

La entrega del beneficio se ajustará a las tarifas y condiciones que se detallan en los cuadros siguientes

- Los minutos de voz incluidos en el cargo fijos para realizar llamadas a celulares y fijos nacional a de cualquier operadora para realizar llamadas de LDI a celulares o teléfonos fijos a USA y Canadá. Los minutos de voz para llamadas LDI no son válidos para los siguientes destinos: Inmarsat, llamadas satelitales, Angola, Antártica – Islas Norfolk, Albania, Argelia, Australia, Bielorusia, Bulgaria, Cabo Verde, Corea del Norte, Costa de Marfil, Cuba, Diego García, Djibouti, Eritrea, Eslovenia, Estonia, Etiopía, Falkland, Filipinas, Gambia, Gibraltar, Groenlandia, Guadalupe, Guinea, Guinea Bissau, Guyana, Guyana Francesa, Haití, Islas Ascensión, Islas Comores, Islas Cook, Islas Fidji, Islas Malvinas, Islas Midway, Islas Niue, Islas Salomón, Kiribati, Liberia, Libia, Lituania, Liechtenstein, Macedonia, Madagascar, Maldivas, Marruecos, Martinica, Mozambique, Myanmar, Nauru, Nicaragua, Níger, Nueva Caledonia, Palao, Papua Nueva Guinea, Polinesia Francesa (Tahití), República Centro Africana, República Democrática de Corea, Reunión, Salomón, Samoa Occidental, San Pedro y Miquelón, Santa Elena, Santo Tomé y Príncipe, Senegal, Serbia y Montenegro, Sierra Leona, Somalia, Timor del Este, Togo, Tokelau, Tonga, Túnez, Tuvalu, Vanuatu, Wallis y Futuna, Yugoslavia, Zaire y Zimbabue
- Para realizar llamadas a USA y Canadá el cliente deberá usar el código de llamada por llamada de TDP-1911.
- El consumo de servicios y/o productos Premium, así como los consumos adicionales a lo incluido en el Cargo Fijo Mensual descrito: (i) Líneas con límite de crédito facturarán como adicionales y (ii) Líneas Servicio Control deberá realizarse activando tarjetas prepago.

2. SMS (Mensajes de Texto)

- Los SMS incluidos en el cargo fijo mensual son válidos para enviar SMS a cualquier operador a nivel nacional.
- El uso de SMS no incluye el envío de mensajería masiva unidireccional. Si desea realizar dichoso, el cliente podrá contratar los servicios correspondientes tales como: SMS Notify, SMS MKT o SMS Bulk.

3. Velocidad de navegación de Internet

- Dependiendo de su cobertura, los clientes navegarán en Tecnología 3G/4G/4.5G a las siguientes velocidades:

Cobertura y Tecnología	Velocidad contratada (bajada/subida)	Velocidad mínima garantizada (bajada/subida)
3G	1Mbps/0.1Mbps	0.4Mbps/0.04Mbps
4G	5Mbps/1Mbps	2Mbps/0.4Mbps
4.5G	10Mbps/4Mbps	4Mbps/1Mbps

- En caso el cliente salga de cobertura 4G y 4.5G la velocidad será la de 3G según la cobertura disponible.
- Los datos para navegar por internet son tasados por KB.

4. Tarifas Adicionales:

Contará con el beneficio de recargar con Tarjetas Prepago para poder seguir realizando consumos. Las tarifas estarán sujetas al Plan Prepago Tarifa Única publicado con código SIRT TETM20180000348.

RESTRICCIONES

- Servicio disponible para clientes postpago control, no incluyen bolsos. En el caso de nuevos clientes, sujeto a evaluación crediticia.
- Servicio 4G LTE y 3G no disponible para clientes BAM y/o Tablets.
- Los MB Internet incluidos en el plan aplican para la navegación por Internet en cualquier tecnología (4.5G, 4G LTE o 3G)
- Los clientes que cuenten con el servicio 4G y 4.5G realizarán sus llamadas en la red 3G según disponibilidad. Para ello, su terminal se desconectará de la red 4G y 4.5G, se conectará a la red 3G para realizar o recibir una llamada.
- Para realizar las llamadas a cualquier destino nacional fijo tendrá que marcar como prefijo el código postal de la ciudad.
- Para realizar llamadas a destino LDI USA y Canadá tendrán que haber marcado el prefijo 1911 de Telefónica del Perú.
- Para poder navegar en tecnología 4G y 4.5G el cliente deberá contar con un equipo 4G, chip 4G y encontrarse en cobertura 4G y 4.5G.
- Válido para clientes del segmento Residencial y Negocios (solo RUC 10).
- Todos los componentes ilimitados de datos móviles del plan no son válidos para el consumo en el departamento de Loreto.
- Los planes Mi Movistar 75.90 y 89.90 no serán ofrecidos en el Departamento de Loreto, salvo en los Distritos Iquitos, Belén, San Juan, Punchana y Yurimaguas.
- En el caso de localidades en las que se cuente únicamente con cobertura 2G, la velocidad contratada (bajada/subida) será de 0.013Mbps/0.013Mbps y la velocidad mínima garantizada (bajada/subida) será de 0.005Mbps/0.005Mbps.

Fuente: Base de datos del SIRT. Consulta realizada el 08/05/2020 00:48:26

Imprimir

Enviar

Reportar

Cerrar

Consideraciones:

1. Minutos Todo Destino:

Anexo 8. Parrilla de Planes de la Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A, con Vigencia a Partir de Octubre del 2019.

FICHA INFORMATIVA DE LA TARIFA N° TECN2019002135

Empresa: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
 Servicio: TELEFONIA MÓVIL / PLANES POSTPAGO
 INTERNET / INTERNET MÓVIL / ACCESO Y PLANES
 Tipo: ESTABLECIDA
 Código: TECN2019002135
 Nombre: MI MOVISTAR E S/ 25.9
 Vigencia: 04/10/2019
 Periodo Comercialización: 04/10/2019 - 04/10/2019
 Alcance: Residencial
 Atención: 104
 Web: <http://www.movistar.com.pe/tarifas-establecidas>
 Fecha de Cese: 04/10/2019

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

Valor del Plan: S/ 25.90

Telefonía Móvil

Valor del Servicio: S/ 0
 Saldo Disponible para llamadas: S/ 0
 Mensajes de texto a cualquier destino incluidos: Ilimitado
 Tarifa adicional On Net: S/ 0
 Tarifa adicional Off Net: S/ 0
 Tarifa adicional a teléfonos fijos: S/ 0
 Minutos Red Privada: Ilimitado
 Minutos a todo destino: Ilimitado

Internet

Valor del Servicio: S/ 0
 Velocidad máxima contratada (Mbps): 10 Mbps
 Velocidad de descarga mínima garantizada (Mbps): 4 Mbps
 Cantidad de datos de transmisión (sin reducción de velocidad) incluidos: 2.50 GB
 Tecnología de la velocidad máxima: 4.5G

CARACTERÍSTICAS

En cumplimiento de la Resolución de Consejo Directivo N°060-2000-CD/OSIPTEL, que aprobó el Reglamento General de Tarifas y sus modificatorias, TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. pone en conocimiento del público engeneral la comercialización del presente servicio:

Empresa operadora:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Tipo de Tarifa:	Establecida
Código SIRT:	-
Alcance:	Residencial y Comercial
Categoría de Servicio:	TELEFONIA MÓVIL
Modalidad:	PLANES POSTPAGO/CONTROL
Específico 1:	-
Específico 2:	-
Nombre del Producto:	Según corresponda
Inicio de Comercialización:	04/10/19
Fin de Comercialización:	

1. Estos planes son ofrecidos a nivel nacional
2. Todos los componentes ilimitados relativos a la provisión de datos de los planes no aplican en Departamento de Loreto

La entrega del beneficio se ajustará a las tarifas y condiciones que se detallan en los cuadros siguientes

Planes Mi Movistar

Nombre del plan	Modalidad	CF mensual \$/ inc IGV (1)	Minutos TD (2)	SMS (4)	MB Internet (3) (5)
Plan Elige Todo + \$/ 49.90	ABIERTA	49.9	Ilimitado	Ilimitado	8192
Plan Elige Todo+ \$/ 55.00	ABIERTA	55	Ilimitado	Ilimitado	8192
Plan Elige Todo + C \$/ 49.90	CONTROL	49.9	Ilimitado	Ilimitado	8192
Plan Elige Todo + \$/ 59.90	ABIERTA	59.9	Ilimitado	Ilimitado	8192
Plan BB RPM 19.99	ABIERTA	54.34	Ilimitado	Ilimitado	8192
Plan MT BB FFVV	ABIERTA	61.46	Ilimitado	Ilimitado	8192
Plan BB Especial RS 60	ABIERTA	59.99	Ilimitado	Ilimitado	8192
Plan BB RPM Ag 21.99	ABIERTA	59.78	Ilimitado	Ilimitado	8192
Plan PI SMID + VZ + 0 MF/CF 21.5i	ABIERTA	58.45	Ilimitado	Ilimitado	8192
Mi Movistar E \$/ 49.9	ABIERTA	49.9	Ilimitado	Ilimitado	8192
Plan Elige Todo + \$/ 39.90	ABIERTA	39.9	Ilimitado	Ilimitado	5120
Plan BB RPM 15.99	ABIERTA	43.47	Ilimitado	Ilimitado	5120
Plan BB MT FFVV Promotoras	ABIERTA	45.01	Ilimitado	Ilimitado	5120
Plan Elige Todo + \$/ 45.90	ABIERTA	45.9	Ilimitado	Ilimitado	5120
Plan Elige Todo + C \$/ 39.90	CONTROL	39.9	Ilimitado	Ilimitado	5120
Plan Elige Todo+ \$/ 45.00	ABIERTA	45	Ilimitado	Ilimitado	5120
Mi Movistar E \$/ 39.9	ABIERTA	39.9	Ilimitado	Ilimitado	5120
Plan Elige Todo + \$/ 29.90	ABIERTA	29.9	Ilimitado	Ilimitado	3584
Plan Elige Todo + C \$/ 29.90	CONTROL	29.9	Ilimitado	Ilimitado	3584
Plan RPM Especial 13.5 F	ABIERTA	36.67	Ilimitado	Ilimitado	3584
Internet móvil_6GB	CONTROL	30	Ilimitado	Ilimitado	3584
Plan Elige Todo + \$/ 35.90	ABIERTA	35.9	Ilimitado	Ilimitado	3584
Mi Movistar E \$/ 29.9	ABIERTA	29.9	Ilimitado	Ilimitado	3584
Plan Elige Todo + \$/ 25.90	ABIERTA	25.9	Ilimitado	Ilimitado	2560
Plan Elige Todo + C \$/ 25.90	CONTROL	25.9	Ilimitado	Ilimitado	2560
Mi Movistar E \$/ 25.9	ABIERTA	25.9	Ilimitado	Ilimitado	2560
Plan Elige Todo + \$/ 20.90	ABIERTA	20.9	Ilimitado	Ilimitado	1536
Plan Elige Todo + C \$/ 20.90	CONTROL	20.9	Ilimitado	Ilimitado	1536

- (1) CF = Cargo fijo incluye IGV. (Tarifas en soles)
- (2) Minutos Todo destino (MM, MF, MO, LDI: USA y Canadá)
- (3) Gigabytes (GB) para navegación en Internet en cobertura 4.5G, 4G LTE y 3G según especificaciones descritas en el presente documento.
- (4) SMS a destinos nacionales.
- (5) Los datos son tasados por KB.
- (6) Las llamadas son tasadas al segundo.

Legenda

MM = Línea móvil Movistar a Línea móvil Movistar Nacional

MF = Línea móvil Movistar a Fijo Nacional

MO = Línea móvil Movistar a Otro operador Móvil Nacional

SMS = Mensaje de texto Nacional

LDI = Largadistancia internacional (Solo aplica a USA y Canadá)

GB = Gigabytes

Consideraciones:

1. Minutos Todo Destino:

- Los minutos de voz incluidos en el cargo fijo son para realizar llamadas a celulares y fijos nacional a de cualquier operador y para realizar llamadas de LDI a celulares o teléfonos fijos a USA y Canadá.
- Para realizar llamadas a USA y Canadá el cliente deberá usar el código de llamada por llamada de TDP-1911.
- El consumo de servicios y/o productos Premium, así como los consumos adicionales a lo incluido en el Cargo Fijo Mensual descrito: (i) Líneas con límite de crédito facturarán como adicionales y (ii) Líneas Servicio Control deberá realizarse activando tarjetas prepago.

2. SMS (Mensajes de Texto)

- Los SMS incluidos en el cargo fijo mensual son válidos para enviar SMS a cualquier operador a nivel nacional.
- El uso de SMS no incluye el envío de mensajería masiva unidireccional. Si desea realizar dicho uso, el cliente podrá contratar los servicios correspondientes tales como: SMS Notif, SMS MKT o SMS Bulk.

3. Velocidad de navegación de Internet

- Dependiendo de su cobertura, los clientes navegarán en Tecnología 3G/4G/4.5G a las siguientes velocidades:

Cobertura y Tecnología	Velocidad contratada (bajada/subida)	Velocidad mínima garantizada (bajada/subida)
3G	1Mbps/0.1Mbps	0.4Mbps/0.04Mbps
4G	5Mbps/1Mbps	2Mbps/0.4Mbps
4.5G	10Mbps/4Mbps	4Mbps/1Mbps

- Los datos para navegar por internet son tasados por KB.

4. Tarifas Adicionales:

Contará con el beneficio de recargar con Tarjetas Prepago para poder seguir realizando consumos. Las tarifas estarán sujetas al Plan Prepago Tarifa Única publicado con código SIRT TETM2018000348.

RESTRICCIONES

- Servicio disponible para clientes postpago control, no incluyen bolsas. En el caso de nuevos clientes, sujeto a evaluación crediticia.
- Servicio 4G LTE y 3G no disponible para clientes BAM y/o Tablets.
- Los MB Internet incluidos en el plan aplican para la navegación por Internet en cualquier tecnología (4.5G, 4G LTE o 3G)
- Los clientes que cuenten con el servicio 4G y 4.5G realizarán sus llamadas en la red 3G según disponibilidad. Para ello, su terminal se desconectará de la red 4G y 4.5G, se conectará a la red 3G para realizar o recibir una llamada.
- Para realizar las llamadas a cualquier destino nacional fijo tendrá que marcar como prefijo el código postal de la ciudad.
- Para realizar llamadas a destino LDI USA y Canadá tendrán que haber marcado el prefijo 1911 de Telefónica del Perú.
- Para poder navegar en tecnología 4G y 4.5G el cliente deberá contar con un equipo 4G, chip 4G y encontrarse en cobertura 4G y 4.5G.
- Válido para clientes del segmento Residencial.
- Todos los componentes ilimitados de datos móviles del plan no son válidos para el consumo en el departamento de Loreto.
- En el caso de localidades en las que se cuente únicamente con cobertura 2G, la velocidad contratada (bajada/subida) será de 0.013Mbps/0.013Mbps y la velocidad mínima garantizada (bajada/subida) será de 0.005Mbps/0.005Mbps.

Fuente: Base de datos del SIRT. Consulta realizada el 08/05/2020 01:24:43

Imprimir

Enviar

Reportar

Cerrar

Anexo 9. Paquetes Actualizados de Megabytes o Gigabytes en Servicios Móvil Postpago de la Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A.

The screenshot displays the 'Paquetes' section of the Movistar website. At the top, there is a navigation menu with 'Preplan', 'Recargas', 'Beneficios', and 'Paquetes'. Below the menu, a banner promotes international calling with a 'Lo quiero' button. The main content area is titled 'Conoce nuestros paquetes' and lists four options: 'Redes Sociales', 'Video o Música', 'Llamadas o SMS + Megas Libres', and 'Llamadas al extranjero'. The 'Llamadas o SMS + Megas Libres' option is highlighted. Below this, four package cards are shown with their respective features and prices. A green section titled '¿Cómo comprar los paquetes?' provides two purchase methods: Option 1 (via *515#) and Option 2 (via SMS).

Preplan Recargas Beneficios **Paquetes**

Home > Prepago > Paquetes

Llama al extranjero con Prepago Movistar
¡Ahora habla a Venezuela y más países desde S/ 5!
Lo quiero

Conoce nuestros paquetes
Elige el que más se acomode a ti

Redes Sociales Video o Música **Llamadas o SMS + Megas Libres** Llamadas al extranjero

Paquete	Características	Precio	Duración
1 GB	• Whatsapp ilimitado	S/ 7	2 días
1.5 GB	• Whatsapp ilimitado	S/ 10	7 días
2 GB	• Whatsapp ilimitado	S/ 20	15 días
3 GB	• Whatsapp ilimitado	S/ 30	30 días

¿Cómo comprar los paquetes?

Opción 1
Vía *515#
Llama al *515#
Ingresa la opción 3 y "Enviar"
Ingresa la opción 1 y "Enviar"
Ingresa la opción 3 y "Enviar"
Recibirás un SMS con la confirmación de tu compra.

Opción 2
Manda un SMS al 515 con el texto "A82",
Recibirás un SMS con la confirmación de tu compra.

Preplan

Recargas (<https://www.movistar.com.pe/movil/prepago/recargas>)

Beneficios (<https://www.movistar.com.pe/movil/prepago/beneficios>)

El monto de tu recarga será equivalente a tus días de servicio.

Recarga de S/5 a S/30

y decide cuánto tiempo dura tu Preplan

500 MB

+Apps ilimitadas

S/ 5
x 5 días

700 MB

+Apps ilimitadas

S/ 7
x 7 días

1 GB

+Apps ilimitadas



Ver más >

* Promoción no disponible en Loreto.

* En caso el cliente recargue un monto menor a S/ 5.00 que no permita la activación de un nuevo Preplan, podrá utilizar dicho saldo aplicándose a sus consumos las tarifas vigentes (<https://www.movistar.com.pe/movil/prepago/tarifas>).

* Campaña 2 GB: Promoción válida del 03/02 al 31/03/20 para clientes Prepago que recarguen desde S/5 a través de

los siguientes canales digitales: Web o App del Banco BCP, BBVA, Interbank, Scotiabank, App Mi Movistar, Web

Movistar Recargas <https://www.movistar.com.pe/recargas> (<https://www.movistar.com.pe/recargas>) . App Tunki o <https://www.movistar.com.pe/movil/preplan>

Anexo 10. Contrato de Servicios Móviles Postpago y Control de la Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A. vigente durante el año 2019.

CONTRATO DE SERVICIOS MÓVILES POSTPAGO Y CONTROL	
Residencial <input type="checkbox"/> Corporativo <input type="checkbox"/>	
Nº Línea:	
Nombre/Razón Social:	
Tipo de documento de identificación y Nº:	
Nacionalidad:	
Representante:	
Tipo de documento de identificación y Nº del representante:	
Correo electrónico:	
Domicilio Fiscal:	
Domicilio de Facturación:	
Centro poblado de uso frecuente ("CPF"): Departamento: _____ Provincia: _____ Distrito: _____	
¿Se cuenta con cobertura en el CPF informado? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No obstante, deja constancia que desea contratar. El cliente declara que no conoce su CPF, no obstante, deja constancia que desea contratar el servicio. Distrito _____	
¿Desea contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento, para proteger a los niños, niñas y adolescentes? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

1. EL SERVICIO

Este contrato explica las condiciones para la prestación del(los) Servicio(s) contratado(s) entre usted y Telefónica del Perú S.A.A. ("TdP"), por el(los) que pagará mensualmente un cargo fijo según el plan tarifario contratado y los consumos adicionales que genere si es un plan postpago. Este contrato es a plazo indeterminado. El servicio se activará en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la entrega del chip (SimCard). En el caso de planes corporativos, el plazo de activación del servicio se manejará en función a la cantidad de líneas móviles contratadas en los plazos indicados en el Anexo 1, los cuales serán computados desde la fecha de entrega del chip (SimCard).

Con este contrato nos comprometemos a prestar los servicios que usted elija:

Telefonía Móvil Internet Móvil Bolsa de Minutos

En caso contrate: (i) más de un servicio, deberá completar el Anexo 1, y/o; (ii) Bolsa de Minutos, deberá completar el Anexo 2 con las condiciones comerciales. Dichos anexos forman parte integrante del contrato.

En caso de más de un servicio, N° de líneas: _____

2. CONDICIONES COMERCIALES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET MÓVIL

Alta (no portabilidad) Migración
Portabilidad Empresa Cedente: _____

Plan Tarifario de Telefonía Móvil (*)

Nombre del Plan:	
Modalidad:	Control <input type="checkbox"/> Postpago <input type="checkbox"/>
Cargo fijo mensual:	
Servicios incluidos en el cargo fijo mensual:	
Voz	
Datos móviles	
SMS	
Plan Tarifario de Internet Móvil	
Nombre del plan:	
Modalidad:	
Datos móviles incluidos en el plan:	
Cargo fijo mensual:	
Otras condiciones tarifarias/ promociones	

3. FACTURACIÓN Y PAGO

El(los) Servicio(s) se facturará(n): (i) por mes vencido, en el caso de altas nuevas (incluye portabilidad) o en el caso de migraciones de prepago a postpago; o, (ii) según la modalidad de su contrato vigente (sea renta adelantada o renta vencida) para los casos de migración de plan postpago a otro plan postpago. La facturación se realizará desde la activación del Servicio y se incluirá(n) en el recibo de servicios que deberá pagar hasta su fecha de vencimiento. El recibo será enviado por correo electrónico y/o mensaje de texto (SMS) a la dirección de correo electrónico y teléfono móvil, respectivamente, proporcionados por el CLIENTE y que se indican al inicio de este documento. Si no paga a tiempo, suspenderemos su Servicio hasta que pague los saldos pendientes. Ello le generará el pago del interés legal de acuerdo a la tasa del Banco Central de Reserva del Perú y podremos reportar su deuda a centrales de riesgo.

Si la fecha de activación del Servicio no coincide con la de inicio del ciclo de facturación, deberá pagar el valor proporcional del cargo fijo mensual según los días transcurridos entre la fecha de activación y la de finalización del ciclo vigente.

En caso de clientes corporativos, el (los) Servicio(s) se facturarán por renta adelantada. Asimismo, en caso de altas, el CLIENTE recibirá una única factura por los servicios móviles que contrate con TdP, desde la fecha de este acuerdo.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO

- La cobertura distrital del Servicio estará disponible en <http://www.movistar.com.pe/movil/cobertura-inalambrica>.
- Si ha contratado un plan postpago de telefonía móvil, podrá consumir tráfico adicional al incluido en el cargo fijo, estando obligado a pagar todos los consumos realizados. En caso el consumo sobrepase el valor de 1 cargo fijo, TdP podrá restringir el Servicio.
- El uso del SMS no incluye el envío de mensajería masiva unidireccional. Si desea realizar dicho uso, usted podrá contratar adicionalmente los servicios correspondientes, tales como "SMS Notify", "SMS Mkt" o "SMS Bulk"
- El plan de telefonía móvil que contrate le otorgará acceso a datos, cuyo uso dependerá del equipo terminal con el que cuente.

e) Los minutos de voz son tasados al segundo y los datos de Internet son tasados en KB.

f) Para la prestación del Servicio deberá contar con los Elementos del Servicio que son: (i) un chip (Sim Card) MOVISTAR; y, (ii) un equipo terminal o, en caso de contratar Internet Móvil, un Módem USB. Si el Modem USB o el equipo terminal es provisto por un tercero, deberá cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por TdP y estar homologado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

g) Velocidades ofrecidas:

Cobertura y Tecnología	Velocidad ofrecida (bajada/subida)	Velocidad mínima garantizada (bajada/subida)
2G	0.013Mbps/0.013Mbps	0.005Mbps/0.005Mbps
3G	1Mbps/0.1Mbps	0.4Mbps/0.04Mbps
4G	5Mbps/1Mbps	2Mbps/0.4Mbps
4.5 G	10Mbps/4Mbps	4Mbps/1Mbps

h) La velocidad de Internet ofrecida sólo aplica dentro de la zona de cobertura de cada tecnología y siempre que cuente con un equipo con capacidad de alcanzar dicha velocidad.

i) El servicio de Internet Móvil no permite realizar tráfico de voz ni mensajes.

j) El uso de Internet depende, entre otros factores, de: (i) el volumen de tráfico y congestión de la red; (ii) características técnicas, configuración y capacidades de su equipo y/o Módem USB; (iii) el uso excesivo de aplicaciones "peer to peer" (P2P) u otras similares; y, (iv) la estructura y altura del lugar donde se utiliza el Servicio (ascensores, sótanos, túneles).

k) Los GB o MB de descarga, minutos y SMS incluidos en el Servicio pueden ser utilizados dentro del ciclo mensual de facturación. No podrán ser acumulados para el siguiente periodo.

l) En caso haya contratado un Servicio de telefonía móvil en la modalidad control, éste se suspenderá una vez consumidos los servicios incluidos. Para seguir utilizando su Servicio podrá adquirir recargas.

m) En caso consuma los GB o MB disponibles en el ciclo de facturación, para seguir utilizando su Servicio podrá adquirir recargas.

n) En caso de ser un cliente residencial, tendrás acceso a una herramienta gratuita, disponible las 24 horas del día, para medir las descargas que realices. Podrás acceder a través del link www.mimovistar.com.pe y su descarga no se computa dentro de los GB o MB de descarga que hubieras contratado. En caso de ser un cliente corporativo, podrás acceder a la información de tu plan marcando *515#, opción 1 y luego opción 1.

o) El servicio de Internet sólo se brinda a través del APN (Access Point Network): movistar.pe.

p) Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento de Reclamos de Usuarios están disponibles en la página web www.movistar.com.pe (sección "Información a Abonados y Usuarios"). OSIPTEL es competente para la atención de reclamos de usuarios.

q) De conformidad con la legislación sobre neutralidad de red, TdP informa que le asignará una dirección IP privada de tipo dinámica por cada plan contratado. La funcionalidad de aplicativos de video vigilancia, juegos y aplicativos que no cuenten con sistema operativo actualizado u original se podrá ver afectada. La

información actualizada relativa a la neutralidad de red está disponible en <http://www.movistar.com.pe/neutralidad-de-la-red>.

5. BOLSA DE MINUTOS

En caso contrate una Bolsa de Minutos (detalladas en el Anexo 2), ésta le permitirá distribuir minutos a su criterio entre las líneas que requiera ("Lineas"). Las condiciones son las siguientes: (i) los minutos de la bolsa tienen una tarifa denominada Todo Destino (TD); (ii) las tarifas de las llamadas son por minuto, tasado al segundo y en Soles; (iii) podrá incluir llamadas de larga distancia internacional (LDI), siempre que se encuentre especificado en el detalle del Anexo 2; (iv) no incluye: llamadas a fijos rurales, llamadas a Inmarsat, satelitales, a los países indicados en el Anexo 2, mensajes multimedia (MMS); (v) una vez consumidos los minutos TD, se aplicará la tarifa adicional de acuerdo al destino de la llamada; (vi) los minutos no utilizados en el mes no son acumulables para el mes siguiente; (vii) todas las bolsas inician con un "Plan Transitorio" hasta el inicio de la ciclica del mes siguiente; (viii) las líneas de la bolsa tienen la posibilidad de activar un paquete de datos, minutos y SMS; (ix) todas las líneas cuentan con Comunidad Movistar; (x) cada línea puede contar con un Limite de Crédito (LC) mínimo de S/ 0.01; (xi) para hacer uso de servicios adicionales deberá tener LC habilitado.

En caso solicite la suspensión de una o más líneas y no reactive el Servicio dentro del ciclo de facturación, deberá solicitar la redistribución de los minutos contratados entre sus demás líneas a más tardar el día veinte hábil del mes en curso, de lo contrario se replicará la distribución del mes anterior o se configurará el Plan Transitorio, sin considerar la(s) línea(s) suspendida(s).

6. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Pagar oportunamente el Servicio contratado.
- El CLIENTE deberá utilizar el Servicio cumpliendo con la normativa legal, la moral, las buenas costumbres y el orden público relacionados con el uso de Internet. Se informa que la Política de Uso Aceptable de los Servicios de Internet se encuentra disponible en <http://www.movistar.com.pe/normas-y-condiciones>. Asimismo, deberá respetar las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario.
- No se deben realizar las siguientes actividades: la pornografía infantil, el "spam", infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales; infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de "hacking" y similares.
- No deberá realizar transmisiones o difusiones de materiales con contenidos que violen la legislación o propagar virus informáticos u otros programas dañinos.
- No deberá realizar la reventa del Servicio.

7. RESPONSABILIDAD

TdP asume responsabilidad por la prestación del Servicio en las condiciones pactadas. No asumirá responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, tales como:

- los usos y contenidos de la información a la que acceda a través del Servicio;
- la información que le sea transmitida por terceros;
- la información albergada o transmitida en cualquiera de sus formas a través del Servicio que le pertenezca como cliente, siendo el responsable por el contenido de la misma;

- (iv) los desperfectos en los equipos adquiridos a terceros o fuera de garantía. En este caso, usted deberá asumir los costos de reparación respectivos;
- (v) la pérdida de información que pudiese ocurrir al momento de agotarse los GB o MB incluidos en el Servicio.

8. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

Usted podrá resolver el presente contrato en cualquier momento. TdP podrá suspender el Servicio y/o terminar este contrato de acuerdo a la legislación vigente, si incumple las disposiciones contenidas en el numeral 6 literal a), c) y d) o si después de la contratación se detecta inconsistencia o falsedad en la información o sustentos presentados, se podrá dar fin al contrato de forma automática.

9. CESIÓN

TdP podrá ceder su posición contractual o sus obligaciones a empresas del Grupo Telefónica. De producirse ello, se lo comunicaremos por escrito o mediante una publicación en algún diario de circulación nacional.

10. COMUNIQUESE CON NOSOTROS

Llamando al 104	Servicios de información y asistencia. Reporte de robo o pérdida del equipo.
*515#	Consulta tu plan, recibo, saldo, compra de paquetes, entre otros.
SMS 600	Consulta sobre saldos de línea control, enviando la letra S.
Llamando al 1386 (opción 1), al 1391, servimoviles@fractalia.es (Clientes Corporativos-Empresas)	Servicio de información y asistencia Reporte de robo o pérdida Activación de Roaming Internacional Reclamos
Llamando al 1245, atencionempresas@movistar.com.pe (Clientes Corporativos-Negocios)	Servicio de información y asistencia Reporte de robo o pérdida Reclamos

11. DECLARACIONES EN CASO DE PORTABILIDAD

- a) La portabilidad da por concluido el contrato con su actual empresa operadora del servicio de telefonía móvil (la "Empresa"), por lo que deja sin efecto las tarifas y condiciones contratadas con dicha Empresa y contrata con TdP bajo las condiciones del presente contrato, manteniendo el(los) mismo(s) número(s) telefónico(s) y pudiendo utilizar el mismo equipo terminal, a menos que éste no sea compatible con la red de TdP.
- b) El trámite de portabilidad es gratuito y demora 24 horas desde la presentación y procedencia de la solicitud, excepto los días domingos y feriados o el día previo a éstos o cuando se solicita la portabilidad de más de 10 líneas, en cuyo caso el plazo es de 4 días calendario. El Servicio sólo se activará siempre que la solicitud sea procedente. El servicio telefónico puede verse afectado por un plazo máximo de 3 horas mientras dure el cambio de su Empresa a TdP. La entrega del chip, y, de ser el caso, del equipo es independiente de la ejecución de la portabilidad, momento en el cual el Servicio se encontrará activo.

- c) El último recibo emitido por la Empresa puede no incluir montos por servicios brindados después de la emisión del mismo, los que serán cobrados posteriormente. La Empresa puede solicitar a TdP la suspensión del servicio telefónico por 30 días ante el incumplimiento en el pago de dichos montos. En caso haya contratado el servicio a plazo forzoso con la Empresa y la portabilidad se realice antes de finalizar el mismo, la Empresa podrá cobrarle las penalidades correspondientes, así como los servicios contratados que no formen parte de la portabilidad.

12. TARIFAS ADICIONALES

PLANES RESIDENCIALES

Nombre del Plan	Tarifa Minuto / Mensaje Adicional (S/)			
	M-O	LDI (USA y CANADÁ)	LDI (*)	SMS Nacional
Plan Elige Más S/ 199.90				
Plan Elige Más S/ 169.90				
Plan Elige Más S/ 149.90				
Plan Elige Más S/ 129.90				
Plan Elige Más S/ 105.90				
Plan Elige Más S/ 85.90				
Plan Elige Más S/ 69.90				Ver cuadro LDI
Plan Elige Más S/ 59.90				
Plan Elige Más S/ 49.90				
Plan Elige Más S/ 39.90				
Plan Elige Más S/ 29.90				
Plan Elige Más S/ 25.90				
Plan Elige Más S/ 20.90				

PLANES CORPORATIVOS

Nombre del Plan	Tarifa Minuto/Mensaje Adicional (S/)			
	M-O	LDI (USA y CANADÁ)	LDI (*)	SMS Nacional
Plan Elige Todo + 199.9				
Plan Elige Todo + 149.9				
Plan Elige Todo + 139.9				
Plan Elige Todo + 115.9				
Plan Elige Todo + 95.9				
Plan Elige Todo + 89.9				Ver cuadro LDI
Plan Elige Todo + 79.9				
Plan Elige Todo + 69.9				
Plan Elige Todo + 49.9				
Plan Elige Todo + 39.9				
Plan Elige Todo + 29.9				

(*) Cuadro LDI	Tarifas por minuto para llamadas (\$)
Grupo 1	0
Grupo 2	0.69
Grupo 3	1.98
Grupo 4	9.29
Grupo 5	17.42

Asimismo, a cualquier llamada satelital se le aplicará el costo de \$/ 14.00 incluido IGV o \$/ 11.76 sin IGV.

- *Grupo 1 incluye a los siguientes países: USA y Canadá
- Grupo 2 incluye a los siguientes países: Alemania, Argentina, Austria, Bangladesh, Bolivia, Brasil, Chile, China, Chipre, Colombia, Costa Rica, Dominicana Rep., Ecuador, España, Francia, Guam, Holanda, Hong Kong, Hungría, India, Israel, Italia, Lituania, Malasia, México, Panamá, Paraguay, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Rusia, Singapur, Suecia, Suiza, Tailandia, Uruguay, Venezuela.
- Grupo 3 incluye a los siguientes países: Andorra, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Hol., Anillas Holandesas, Arabia Saudita, Aruba, Australia, Bahamas, Bahrein, Bélgica, Bermudas, Bhutan, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cameranes, Camboya, Checa Rep., Croacia, Dinamarca, Djibouti, Dominica, Egipto, Emiratos Árabes, Eslovaquia Rep., Etiopía, Feroe Is., Filipinas, Finlandia, Georgia, Grecia, Guadalupe, Guatemala, Guayana Francesa, Haití, Honduras, Indonesia, Irán, Iraq, Irlanda, Islandia, Islas Fiji, Jamaica, Japón, Jordania, Kazakstán, Kenia, Kirguistán, Kuwait, Laos, Lebania, Libano, Liechtenstein, Luxemburgo, Macao, Malta, Martinica, Mayotta, Micronesia, Mónaco, Mongolia, Namibia, Nepal, Nicaragua, Nigeria, Noruega, Nueva Caledonia, Nueva Zelanda, Pakistán, Palestina, Polonia, Qatar, Ruanda, Rumania, El Salvador, Samoa Amer., San Vicente y Gr., Serbia, Siria, Sri Lanka, St. Martín, Suazilandia, Sudáfrica, Sudán, Tadjikistán, Taiwan, Trinidad y Tobago, Turquía, Ucrania, Uzbekistán, Vietnam, Wallis y Futuna, Yemen, Rp. Zambia, Isla Comores, Samoa Occidental, Liechtenstein.
- Grupo 4 incluye a los siguientes países: Afganistán, Albania, Angola, Argelia, Armenia, Azerbaijón, Barbados, Belice, Benin Rep., Pop., Bielorrusia, Bosnia Herzegovin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Camerún, Central African Rep., Chad, Congo Rep.Dm., Congo Rep.Fp., Corea Rep., Cuba, Eritrea, Eslovenia, Esnia, Gabonesa Rep., Gambia, Ghana, Gibraltar, Granada, Guinea Bissau, Guinea Ecuat., Guinea Rep., Guyana, Kiribati, Lesotho, Liberia, Libia, Macedonia, Malawi, Maldivas, Malgache, Mali, Marruecos, Mauritania, Moldavia, Montenegro, Mozambique, Myanmar, Nauru, Niger, Norfok Islands, Omán, Papua y Nueva Gui, Polynesia Francesa, Reunión Is., Salomón, San Cristóbal y N, San Marino, San Pedro y Mique, Santa Lucía, Santo Tomé y Prín, Senegal, Seychelles, Sierra Leona, Somalia, Surinam, Tanzania, Togo, Tonga Is., Túnez, Turks y Caicos, Uganda, Vanuatu, Zimbabue, Djibouti, Palau, Papua Nueva Guinea.
- Grupo 5 incluye a los países: Ascensión, Inmarrsat, Malvinas Is., Tokelau, Virgenes Amer.Is., Polinesia Francesa (Tahiti), Rep. Democrática de Corea, Groenlandia, Islas Cook, Tuvalu, Santa Helena, Islas Ascensión, Diego García, Santo Tomas y Príncipe, Falkland, Antártica – Islas Norfok, Timor del Este, Islas Niue.

13. CONTRASEÑA ÚNICA

- a) Usted podrá generar una contraseña única ("Contraseña") para realizar las transacciones permitidas en los canales de atención de autogestión y call center.
- b) Si usted es persona natural, en el plazo máximo de 48 horas desde la firma de este contrato, se le enviará un correo electrónico y/o un mensaje de texto (SMS) al número contratado, con un enlace para generar la Contraseña. El enlace generador de la Contraseña enviado a través de mensaje de texto (SMS) caducará a los tres (3) días calendario desde la fecha de envío. Luego de transcurrido este plazo deberá volver a solicitar una Contraseña.
- c) Si usted es persona jurídica, en un plazo máximo de 48 horas se le enviará un correo electrónico con un enlace personalizado para generar la Contraseña.
- d) Usted es el responsable por el uso y confidencialidad de su Contraseña. En caso decida revelar su contraseña a terceras personas, deberá asumir toda la responsabilidad derivada de las acciones que realicen estas personas. En caso de detectar o sospechar de usos no autorizados de su cuenta, recomendamos cambiar su contraseña.

14. CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo expresamente a TdP para hacer uso y tratar mis datos personales que brinde durante la contratación del Servicio, así como la información que se derive del mismo, incluida aquella que

resulte de la navegación que realice en cualquier página web de TdP ("Información").

El tratamiento de la Información tiene como finalidad la creación de perfiles y ofertas comerciales personalizadas de TdP, o de productos o servicios de terceros, y la adecuación de las mismas a mis características particulares.

Asimismo, autorizo expresamente a TdP al envío de todo tipo de ofertas comerciales de terceros. La presente autorización no representa una revocatoria a mi actual o futura inscripción en el Registro "Gracias No Insista" para no recibir llamadas, mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos de contenido comercial, promocional y/o publicitario de productos y/o servicios en general respecto de productos y/o servicios de terceros.

Adicionalmente, autorizo expresamente a TdP a almacenar de manera encriptada y segura los datos que resulten de mi huella dactilar únicamente para fines de validación de identidad durante la relación contractual respecto del Servicio materia de este contrato. Puedo ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre mis datos personales, en cualquier Centro de Atención al Cliente de TdP o al correo electrónico: protecciondedatos@movistar.com.pe.

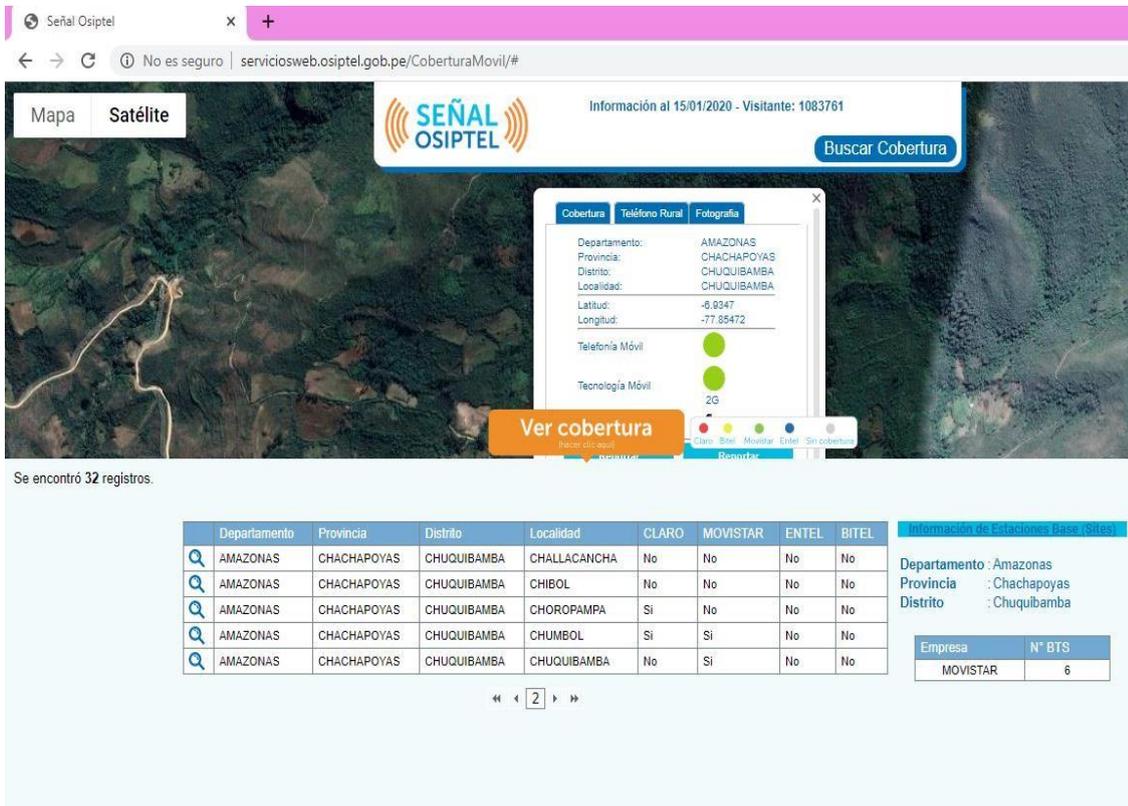
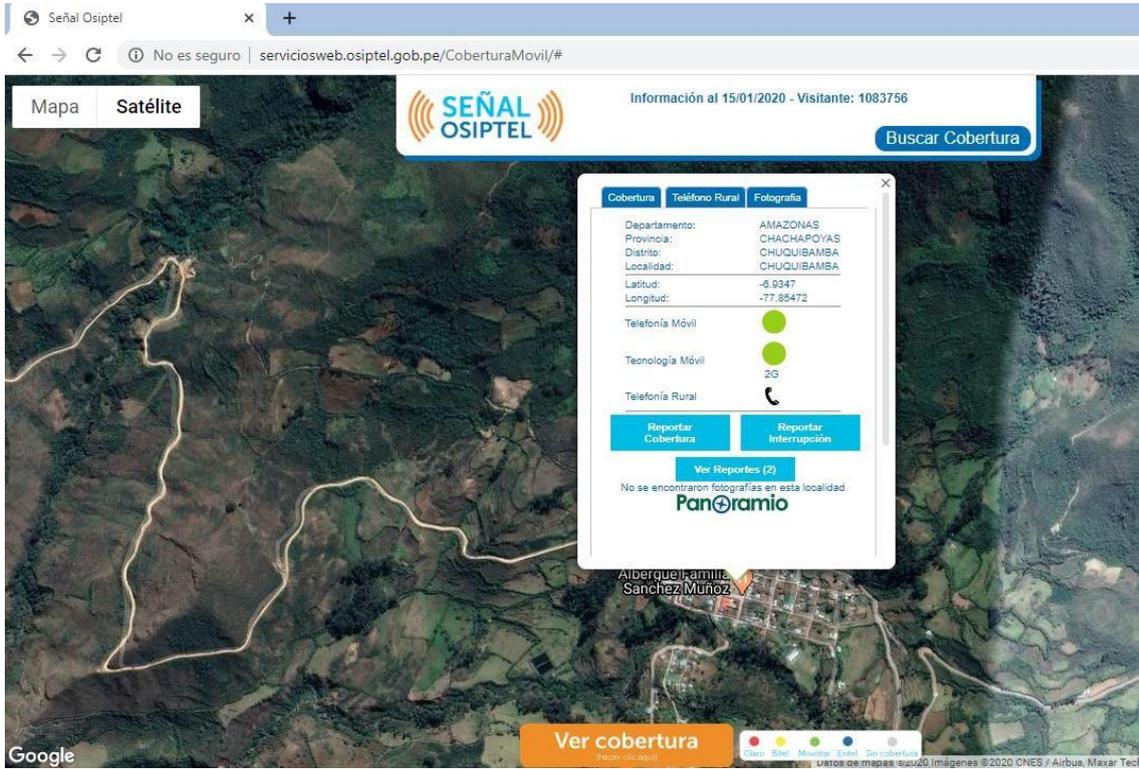
Autorizo

No autorizo

Aceptación mediante firma

 TdP Aceptación del contrato mediante firma o huella digital
Fecha: / /	
Hora: / /	

Anexo 11. Consultas Realizadas en el Aplicativo Señal Osiptel: Cobertura Móvil – Osiptel (actualizado al 15/01/2020)



Señal Osiptel x +

No es seguro | serviciosweb.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/#

Mapa **Satélite**

SEÑAL OSIPTEL Información al 15/01/2020 - Visitante: 1083756 **Buscar Cobertura**

Cobertura Teléfono Rural Fotografía

Departamento: AMAZONAS
 Provincia: CHACHAPOYAS
 Distrito: CHUQUIBAMBA
 Localidad: CANAAN
 Latitud: -8.9408728
 Longitud: -77.78348

Telefonía Móvil: ●
 Tecnología Móvil: 2G
 Telefonía Rural:

Reportar Cobertura **Reportar Interrupción**

Ver Reportes (0)
 No se encontraron fotografías en esta localidad
Panoramio

Google Datos de mapas ©2020 Imágenes ©2020 CNES / Airbus/Maxar

Señal Osiptel x +

No es seguro | serviciosweb.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/#

Mapa **Satélite**

SEÑAL OSIPTEL Información al 15/01/2020 - Visitante: 1083761 **Buscar Cobertura**

Cobertura Teléfono Rural Fotografía

Departamento: AMAZONAS
 Provincia: CHACHAPOYAS
 Distrito: CHUQUIBAMBA
 Localidad: CANAAN
 Latitud: -8.9408728
 Longitud: -77.78348

Telefonía Móvil: ●
 Tecnología Móvil: 2G

Ver cobertura

Claro Btel Movistar Entel Sin cobertura

Se encontró 32 registros.

Departamento	Provincia	Distrito	Localidad	CLARO	MOVISTAR	ENTEL	BITEL
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	ALCAPARROSA	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	AÑAZCO PUEBLO	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	BOQUIN	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	BUENOS AIRES	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	CANAAN	No	Si	No	No

« 1 » »

Información de Estaciones Base (Sitas)

Departamento : Amazonas
 Provincia : Chachapoyas
 Distrito : Chuquibamba

Empresa	N° BTS
MOVISTAR	6

Señal Osiptel x +

No es seguro | serviciosweb.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/#

Mapa Satélite

SEÑAL OSIPTEL

Información al 15/01/2020 - Visitante: 1083761

Buscar Cobertura

Cobertura Teléfono Rural Fotografía

Departamento: AMAZONAS
 Provincia: CHACHAPOYAS
 Distrito: CHUQUIBAMBA
 Localidad: LA MORADA
 Latitud: -8.9413898
 Longitud: -77.81152

Telefonía Móvil ●

Tecnología Móvil ● 2G

Telefonía Rural ☎

Reportar Cobertura Reportar Interrupción

Ver Reportes (0)

No se encontraron fotografías en esta localidad

Panoramio

Ver cobertura

Google

usos de mapas 2019 Imágenes © 2020 CNES / Airbus, Maxar

Señal Osiptel x +

No es seguro | serviciosweb.osiptel.gob.pe/CoberturaMovil/#

Mapa Satélite

SEÑAL OSIPTEL

Información al 15/01/2020 - Visitante: 1083761

Buscar Cobertura

Cobertura Teléfono Rural Fotografía

Departamento: AMAZONAS
 Provincia: CHACHAPOYAS
 Distrito: CHUQUIBAMBA
 Localidad: LA MORADA
 Latitud: -8.9413898
 Longitud: -77.81152

Telefonía Móvil ●

Tecnología Móvil ● 2G

Ver cobertura

Se encontró 32 registros.

Departamento	Provincia	Distrito	Localidad	CLARO	MOVISTAR	ENTEL	BITEL
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	JAJA	No	Si	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	JUGO	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	LA COLPA	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	LA MONTAÑA	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	LA MORADA	No	Si	No	No

« 4 »

Información de Estaciones Base (Bites)

Departamento : Amazonas
 Provincia : Chachapoyas
 Distrito : Chuquibamba

Empresa	N° BTS
MOVISTAR	6

Departamento	Provincia	Distrito	Localidad	CLARO	MOVISTAR	ENTEL	BITEL
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	ALCAPARROSA	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	AÑAZCO PUEBLO	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	BOQUIN	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	BUENOS AIRES	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	CANAAN	No	Si	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	CHALLACANCHA	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	CHIBOL - YACO	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	CHOROPAMPA	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	CHUMBOL	Si	Si	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	CHUQUIBAMBA	No	Si	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	COCHABAMBA	No	Si	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	ERACONGA	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	HUANABAMBA	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	HUYLLA	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	ISLA	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	JAJA	No	Si	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	JUGO	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	LA COLPA	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	LA MONTAÑA	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	LA MORADA	No	Si	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	LLUMBUY	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	MOJON	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	OPABAN	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	PACPACONGA	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	PALTARRUME	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	PAMPA LA ARENA	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	PINDUC	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	PINDUCCILLO	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	PULCHUC	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	RETAMA	No	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	TULPAC	Si	No	No	No
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHUQUIBAMBA	VISTA ALEGRE	No	No	No	No