

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I. ANTECEDENTES

El Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, no diferencia la condición de abonado, únicamente hace referencia a “usuarios”; y, en el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, solo se hace distinción entre abonado y usuario, definiendo al primero de ellos como el titular de un servicio público de telecomunicaciones.

Por su parte, la regulación emitida por el OSIPTEL sobre los derechos y obligaciones de los usuarios no hace distinción alguna por tipo de abonado.

El 20 de junio de 2023, se realizó una Consulta Temprana sobre la necesidad establecer una regulación diferenciada entre abonados. Para ello, se publicó en el portal institucional del Osiptel, el Documento que describe el escenario actual en el cual se cuenta con una regulación que no diferencia entre tipo de abonado a pesar de que no todos cuentan con el mismo poder de negociación ni se enfrentan al problema de asimetría de información, en la misma medida. Es preciso indicar que si bien para algunas disposiciones el Osiptel ha dispuesto un tratamiento distinto – por ejemplo- cuando la prestación se da a abonados con determinada cantidad de líneas, lo cierto es que en general, la normativa del Regulador no maneja un criterio homogéneo al respecto.

### II. BASE LEGAL

La Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, establece en su artículo 3 que el Osiptel ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.



Asimismo, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, el Consejo Directivo del Osiptel es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

Aunado a ello, el artículo 19 del Reglamento General del Osiptel se precisa como uno de sus objetivos específicos el de “establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios”.

En atención a ello, el Osiptel se encuentra facultado a establecer una regulación diferenciada en función del tipo de usuario, considerando las características actuales del mercado.

### III. FUNDAMENTO TÉCNICO DE LA PROPUESTA NORMATIVA

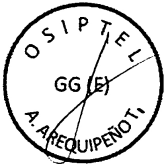
#### 3.1. Definición del problema

Los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden ser tanto personas naturales como personas jurídicas. La relación que existe entre las empresas operadoras y estos abonados, en determinadas circunstancias, puede diferir en función del tipo de abonado.

Cabe señalar que, las características de las relaciones de prestación de servicios dependen, entre otros factores, de la capacidad y la información con las que cuentan las partes involucradas. Precisamente, es común que exista asimetría de información en favor de las empresas que prestan el servicio, y en perjuicio de los abonados, toda vez que, las primeras conocen el giro del negocio, la oferta comercial, sus obligaciones, así como los derechos de los abonados, mientras que estos últimos no necesariamente, o tienen información limitada, a pesar de que la misma es relevante para la toma de decisiones.

La asimetría de información es considerada una falla de mercado que amerita, en muchos casos, la intervención del Estado para que establezca parámetros de conducta a las empresas prestadoras de servicios.

Esta falla de mercado –la asimetría de información–, entre otras, justifican la participación del OSIPTEL quien, mediante la emisión de normas que regulen los



servicios públicos de telecomunicaciones busca limitar ciertas acciones de las empresas operadoras y orientarlas de modo que se reduzcan los efectos perjudiciales que la asimetría de información puede generar en los abonados.

Sin embargo, cuando los abonados no son personas naturales, sino que pertenecen al segmento corporativo, la asimetría de información puede verse reducida. Al respecto, en escenarios donde los abonados pertenecen al segmento corporativo, tanto el nivel de asimetría de información como sus efectos se reducen, debido a la mayor información a la que este segmento de abonados tiene acceso, así como a los menores incentivos de las empresas operadoras de explotar su ventaja informativa por el mayor interés en firmar contratos con ellos.

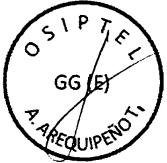
Asimismo, es preciso mencionar que la regulación que actualmente se mantiene cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a abonados corporativos, podría entorpecer la celeridad que las partes obtendrían como consecuencia de una libre negociación privada.

En ese sentido, cabe preguntarse si, en escenarios donde la asimetría de información no es tal que amerite una regulación específica que busque proteger los derechos de los abonados, sería eficiente establecer una regulación diferenciada, de modo que las empresas operadoras no deban cumplir las mismas obligaciones frente a un abonado corporativo que frente a uno residencial.

Actualmente, se advierte que las normas del OSIPTEL no prevén una regulación diferenciada para la atención de abonados residenciales y corporativos; sin embargo, ciertas normas establecen disposiciones con excepciones para abonados corporativos, aunque no existe un criterio uniforme para dicha diferenciación.

### 3.2. Propuesta Normativa

De conformidad con lo expuesto previamente, y de acuerdo al análisis realizado en el Informe de Impacto Regulatorio N° XXX-DPRC/2024 (Informe RIA), se han identificado dos propuestas para abordar los problemas correspondientes a que la regulación actual no cuenta con una definición de abonado corporativo que considere su poder de negociación, y podría afectar la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo.



La primera propuesta tiene que ver con contar con una definición de abonado corporativo que considere su poder de negociación, mientras que la segunda está relacionada con establecer una regulación diferenciada cuando el abonado es corporativo, que no genere situaciones de desprotección.

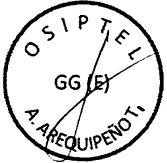
Para la primera propuesta, se tiene la Alternativa 0, referida a “Mantener la regulación vigente”, lo cual implica no contar con definición de abonado corporativo. Sin embargo, tal como se indica en el Informe RIA, bajo esta alternativa no sería posible que el Osiptel evalúe la aplicación de una regulación diferenciada cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a abonados corporativos.

Las Alternativas 1 y 2, por su parte, están referidas a “Actualizar la regulación”, considerando criterios de poder de negociación que permitan definir al abonado corporativo. Así, la alternativa 1 contempla el criterio “RUC 20”, mientras que la alternativa 2, implica definir al abonado corporativo como la mediana y gran empresa en función de criterios legales y tributarios ya existentes, lo cual implica excluir de la definición de abonado corporativo a las MYPES.

Precisamente, en atención a lo señalado en el Informe RIA, como resultado del Análisis Multicriterio, se ha optado por la Alternativa 2, lo cual contribuye a que el abonado corporativo únicamente comprenda a aquellos abonados con real poder de negociación y reducida asimetría de información.

Respecto a la segunda propuesta, se tiene la Alternativa 0, que implica “Mantener la regulación vigente”, es decir, no establecer una regulación diferenciada en función del tipo de abonado. Sin embargo, de acuerdo a lo expuesto en el Informe RIA, esta alternativa mantendría el problema referido a la afectación que genera la regulación actual sobre la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo.

Las Alternativas 1 y 2, de otro lado, contemplan la inaplicación de determinadas normas emitidas por el Osiptel, cuando el abonado es corporativo. Sin embargo, la alternativa 2 contempla, además, la posibilidad de que el abonado que califique como corporativo tenga la facultad de solicitar no ser tratado como tal, y que por lo tanto, la normativa del Osiptel sea aplicable en su totalidad a su relación contractual con la empresa operadora.



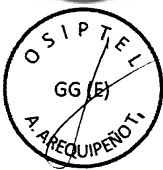
Al respecto, como resultado del Análisis Multicriterio, se ha optado por la alternativa 2, pues establece un equilibrio adecuado entre la flexibilidad que ofrece a los operadores y la protección de los abonados, asegurando que los intereses de ambos actores sean atendidos de manera justa. Esto promueve el empoderamiento de los abonados sin descuidar la libertad de negociación de las operadoras.

En ese sentido, se propone establecer una clasificación de abonado, en abonados y abonados corporativos, definiendo a este último como la mediana y gran empresa. Al respecto, la propuesta implica que como criterios para calificar a la mediana y gran empresa se utilicen los umbrales de ingresos definidos en el Reglamento de la Ley N° 30424 y la Ley N° 30056 o las normas que los sustituyan.

Asimismo, se propone que la carga de la prueba sobre la condición de abonado corporativo corresponda al abonado, quien debe adjuntar el documento que acredite su régimen tributario, el cual debe corresponder a la mediana y gran empresa. Dicha información debe ser conservada por la empresa operadora para fines de supervisión.

La propuesta normativa, de otro lado, establece la inaplicación de las siguientes normas emitidas por el Osiptel; (i) La Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con excepción de las disposiciones que deriven de normas con rango de ley, (ii) El Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (iii) El Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y (iv) El Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en lo correspondiente al Capítulo IX, sobre las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.

Con relación a las disposiciones que no serían inaplicables por derivar de normas con rango de ley, cabe mencionar que, estas principalmente corresponden a disposiciones referidas al RENTESEG. Sobre el particular, la propuesta contempla que estas se mantengan, no obstante, se propone que en la presentación del reporte por recuperación del equipo, y el cuestionamiento del bloqueo del equipo terminal y la suspensión del servicio, establecidos en los artículos 61 y 65 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la empresa operadora pueda utilizar canales de atención alternativos, además del presencial,



para atender al abonado corporativo, siempre que cuenten con las medidas de seguridad previamente aprobadas por el Osiptel.

Además, se contempla la posibilidad de que el abonado corporativo pueda solicitar no ser calificado como tal, de modo que se aplique la referida normativa del Osiptel en su relación contractual con la empresa operadora. Para ello, se propone que la decisión del abonado al respecto debe estar expresamente contemplada en el contrato celebrado.

También se ha considerado necesario establecer que aquellos abonados que hayan suscrito contratos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con anterioridad a la entrada vigencia de la norma, pero que, bajo las nuevas disposiciones califiquen como un abonado corporativo, puedan solicitar a su empresa operadora renegociar su contrato.

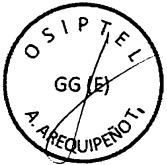
Por último, dada su naturaleza y fines, se plantea que, luego de su aprobación por el Consejo Directivo del Osiptel, la norma entre en vigencia a los treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano; a efecto de que las empresas operadoras realicen las adecuaciones en sus sistemas de gestión comercial.

#### IV. ANÁLISIS DE IMPACTO CUALITATIVO

La propuesta normativa no afecta negativamente el equilibrio contractual entre abonados corporativos y empresas operadoras. Por el contrario, la propuesta busca dejar de regular la relación entre estos agentes, pues se advierte que, dado el poder de negociación del abonado corporativo, este puede obtener resultados óptimos fruto de la libre negociación privada.

Así, se espera que el abonado corporativo esté en la capacidad de realizar los diferentes trámites o gestiones durante la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, de manera célere, sin necesidad de que la empresa operadora esté obligada a cumplir estándares mínimos establecidos por el Osiptel para ello.

En ese sentido, respecto a los costos que la propuesta generaría sobre las empresas operadoras, se advierte que estos se reducirían, toda vez que, diversas normas no les serían exigibles cuando presten servicios públicos de telecomunicaciones a abonados corporativos.



Con relación a los costos regulatorios, se advierte que la propuesta, por un lado, reduce costos, ya que habría un segmento de abonados que negociará libremente con las empresas operadoras y, por lo tanto, el universo de posibles incumplimientos que el Osiptel tendría que fiscalizar se reduciría.

De otro lado, si bien la propuesta implicaría que el regulador verifique que se haya calificado correctamente al abonado corporativo, de acuerdo a la definición propuesta, cabe recalcar que la carga de la prueba de la identificación del abonado corporativo corresponde a la empresa operadora a través del documento oficial que acredite que su régimen tributario corresponde a una mediana o gran empresa. Así, se espera que la verificación que deba realizar el Osiptel sea inmediata y no suponga mayores costos de supervisión.

Por lo tanto, se determinó que la propuesta generaría mayor bienestar social, pues reduciría costos, por un lado, de las empresas operadoras - fruto de las menores obligaciones que deberían cumplir-, y por otro, del regulador, al reducirse el universo de posibles incumplimientos a fiscalizar, así como generaría beneficios directos sobre el segmento corporativo – consecuencia de los ahorros económicos por el menor tiempo y esfuerzo que experimentarían con la libre negociación privada con las empresas operadoras-.

En ese sentido, se considera que la propuesta de desregulación generará más beneficios que costos a la sociedad, con lo cual se recomienda su aprobación.

## V. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA VIGENCIA

La aprobación del proyecto de norma propuesto no vulnera la Constitución Política del Perú ni otra norma legal, y forma parte de la Función Normativa que las leyes le atribuyen al Osiptel, siendo que consiste en establecer una regulación diferenciando al abonado según la asimetría informativa y el poder de negociación para contratar un servicio público de telecomunicaciones.

Cabe resaltar que la norma propuesta tiene un impacto positivo en la relación contractual entre la empresa operadora y el abonado corporativo, toda vez que la flexibilización normativa propuesta otorga libertad a ambas partes para interactuar durante la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, de forma célere, sin vulnerar los derechos de los abonados, en virtud del poder de negociación del abonado corporativo.

