San Borja, 18 de Septiembre del 2025

Firmado digitalmente por QUISO CORDOVA Lennin Frank FAU 20216072155 soft
Cargo: Director De Politicas Regulatorias Y Competencia
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.09.2025 16:56:07 -05:00

INFORME N° 000218-2025-DPRC/OSIPTEL

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

A	**:**	JOHNNY ANALBERTO MARCHAN PEÑA GERENTE GENERAL
ASUNTO	**:**	ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO SOBRE LA PROPUESTA DE NUEVAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
EXPEDIENTE NORMATIVO	**:**	N° 00001-2025-CD-DPRC/PEN

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	**ESPECIALISTA EN COMPETENCIA**	ROZZANA LOAIZA FLOWER
REVISADO POR	**ESPECIALISTA LEGAL/ECONOMICO**	ROSSANA GOMEZ PEREZ
	SUBDIRECTORA DE COMPETENCIA	CLAUDIA BARRIGA CHOY
APROBADO POR	**DIRECTOR DE POLITICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA**	LENNIN FRANK QUISO CÓRDOVA

Firmado digitalmente por GOMEZ PEREZ Rossana Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.09.2025 16:19:36 -05:00

Firmado digitalmente por LOAIZA FLOWER Yony Rozzana FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.09.2025 16:09:38 -05:00

Firmado digitalmente por BARRIGA CHOY Claudia Roxana FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.09.2025 16:08:28 -05:00

ÍNDICE

I. OBJETIVO 5
II. ANTECEDENTES 5
II.1. Evolución de las Condiciones de Uso 5
II.2. Lineamientos de Calidad Regulatoria 8
II.3. Consulta Temprana 9
III. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 12
III.1. PROBLEMAS DE FORMA 12
III.1.1. Desorganización de la norma 12
III.1.2. Extensión de la norma y rigidez producto de su redacción. 12
III.1.3. Dificultad para identificar conductas infractoras relevantes 13
III.2. PROBLEMAS DE FONDO 14
III.2.1. Disposiciones desfasadas frente al contexto actual 14
A. Disposiciones vinculadas a servicios que ya no son utilizados 14
B. Disposiciones que establecen condiciones especiales para los abonados de telefonía fija 24
C. Disposiciones que establecen plazos y procedimientos que no se ajustan al contexto y el avance tecnológico actual 27
a. Sobre la migración y el desistimiento 27
b. Sobre la suspensión, la reactivación y la baja 29
c. Sobre la entrega de los contratos y recibos de abonado 32
d. Sobre la conservación de la documentación 35
e. Sobre el corte del servicio 36
f. Sobre el uso debido de los servicios 38
III.2.2. Rigidez en los procesos 39
A. Disposiciones que limitan la innovación 39
a. Lista taxativa de mecanismos de contratación 39
b. Uso obligatorio de determinados mecanismos de validación de identidad en algunos mecanismos de contratación. 40
B. Falta de claridad respecto al uso de los mecanismos de contratación 43
C. Mecanismos de representación limitados 44
III.2.3. Vulneración de derechos de los abonados 47
A. Problemas con la devolución de montos en un escenario de facturación adelantada 48
B. Problemas con la vinculación del equipo terminal con el servicio. 49
C. Problemas con la diferenciación de obligaciones entre empresas 53
IV. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN 56
IV.1. Definición de Objetivos 56

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

IV.2. Base legal 57
V. ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS 57
V.1. Descripción de las alternativas regulatorias 58
V.1.1. Necesidad de cambios de forma 58
V.1.2. Necesidad de actualización normativa 59
V.1.3. Necesidad de flexibilización normativa 60
A. Sobre el proceso de validación de identidad y obtención de la manifestación de voluntad expresa 60
B. Sobre el proceso de representación 62
V.1.4. Necesidad de empoderamiento de los usuarios 62
*A. Sobre el proceso de devolución de montos en un escenario de facturación adelantada*62
B. Sobre el proceso de vinculación del equipo terminal y el servicio contratado 63
C. Sobre el acceso a información diferenciado de acuerdo al tamaño de la empresa 63
V.2. Análisis del impacto de las alternativas regulatorias planteadas 64
V.2.1. Aspectos de forma: 65
V.2.2. Actualización normativa: 66
A. Disposiciones vinculadas a servicios en desuso 66
B. Disposiciones que establecen condiciones especiales para los abonados de telefonía fija 68
V.2.3. Flexibilización normativa: 80
A. Sobre el proceso de validación de identidad y obtención de la manifestación de voluntad expresa 80
B. Sobre el proceso de representación 82
V.2.4. Empoderamiento de los usuarios: 84
A. Sobre el proceso de devolución de montos en un escenario de facturación adelantada84
B. Sobre el proceso de vinculación del equipo terminal y el servicio contratado 86
C. Sobre el acceso a información diferenciado de acuerdo al tamaño de la empresa 89
VI. PROPUESTA NORMATIVA 90
VI.1.1. Aspectos de forma 90
VI.1.2. Actualización normativa 91
VI.1.3. Flexibilización normativa 92
VI.1.4. Empoderamiento de los abonados 95
VII. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA 97
VII.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma 97
VII.2. Después de la aprobación del proyecto de norma 97
VIII. VIGENCIA DE LA NORMA 98
IX. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA 98

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 98
XI. RECOMENDACIONES 98

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

I. OBJETIVO

El presente informe de calidad regulatoria tiene como objetivo analizar las necesidades actuales de los usuarios y del entorno competitivo de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones, así como realizar una revisión integral del marco normativo vigente, con el fin de sustentar la aprobación de una nueva Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, la Norma de Condiciones de Uso), que se adecúe a la dinámica sectorial y fortalezca la protección de los derechos de los usuarios.

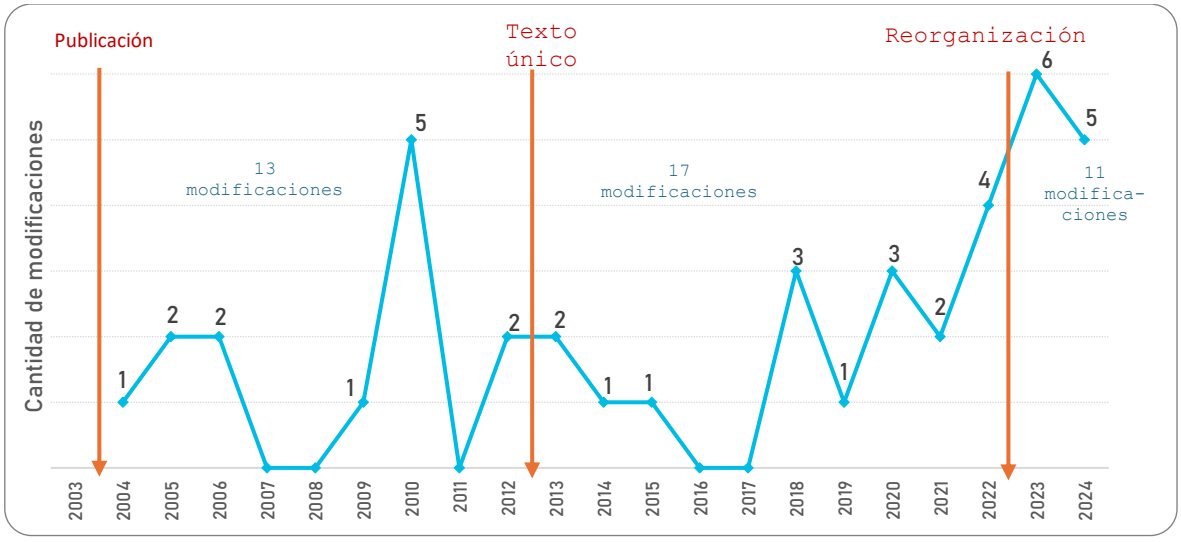
II. ANTECEDENTES

II.1. Evolución de las Condiciones de Uso

La primera versión de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), fue aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD-OSIPTEL y entró en vigencia el 01 de enero de 2004, con el objetivo de ser el marco de referencia para el uso de todos los servicios públicos de telecomunicaciones, protegiendo tanto a los abonados y usuarios de estos como a la dinámica entre los proveedores del servicio (empresas operadoras).

En estas más dos décadas, las Condiciones de Uso han experimentado cuarenta y un (41) modificaciones de fondo tal como se observa en el siguiente gráfico. Estas modificaciones han respondido a requerimientos o necesidades específicas de los diversos agentes del mercado.

Gráfico N° 1: Evolución de modificaciones de las Condiciones de Uso



Fuente: Resoluciones aprobadas por el OSIPTEL. Elaboración propia.

Cabe precisar que 13 de las modificaciones antes indicadas se realizaron entre los años 2004 y 2012, lo que ocasionó que las disposiciones que conformaban la norma quedaran dispersas en diferentes resoluciones. Estas resoluciones, a su vez, fueron objeto de

sucesivas modificaciones, derogaciones o precisiones en algunos de sus artículos, generando así un marco normativo fragmentado y de difícil seguimiento.

Cuadro N° 1: Modificaciones de las Condiciones de Uso tras su publicación inicial mediante Resolución 116-2003-CD/OSIPTEL, entre los años 2004 y 2012.

Año	Resolución
2004	Resolución N° 024-2004-CD/OSIPTEL
2005	Resolución N° 018-2005-CD/OSIPTEL Resolución N° 049-2005-CD/OSIPTEL
2006	Resolución N° 055-2006-CD/OSIPTEL Resolución N° 084-2006-CD/OSIPTEL
2009	Resolución N° 092-2009-CD/OSIPTEL
2010	Resolución N° 015-2010-CD/OSIPTEL Resolución N° 031-2010-CD/OSIPTEL Resolución N° 050-2010-CD/OSIPTEL Resolución N° 054-2010-CD/OSIPTEL Resolución N° 056-2010-CD/OSIPTEL
2012	Resolución N° 007-2012-CD/OSIPTEL Resolución N° 059-2012-CD/OSIPTEL

Fuente: Resoluciones aprobadas por el OSIPTEL. Elaboración propia.

Así, con el objetivo de sistematizar y consolidar todas las disposiciones normativas antes mencionadas y, a fin de que los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes hasta ese momento, mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL se aprobó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso).

No obstante, posteriormente, entre los años 2013 y 2022, se realizaron 17 modificaciones al TUO de las Condiciones de Uso, que ocasionaron -nuevamente- que las disposiciones que lo conformaban se encontraran contenidas en diferentes resoluciones.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Cuadro N° 2: Modificaciones al TUO de Condiciones de Uso tras su publicación mediante Resolución 138-2012-CD/OSIPTEL, entre los años 2013 y 2022.

Año	Resolución
2013	Resolución N° 021-2013-CD/OSIPTEL Resolución N° 095-2013-CD/OSIPTEL
2014	Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL
2015	Resolución N° 056-2015-CD/OSIPTEL
2018	Resolución N° 064-2018-CD/OSIPTEL Resolución N° 096-2018-CD/OSIPTEL Resolución N° 224-2018-CD/OSIPTEL
2019	Resolución N° 163-2019-CD/OSIPTEL
2020	Resolución N° 006-2020-CD/OSIPTEL Resolución N° 138-2020-CD/OSIPTEL Resolución N° 153-2020-CD/OSIPTEL
2021	Resolución N° 019-2021-CD/OSIPTEL Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL
2022	Resolución N° 007-2022-CD/OSIPTEL Resolución N° 043-2022-CD/OSIPTEL Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL Resolución N° 118-2022-CD/OSIPTEL

Fuente: Resoluciones aprobadas por el OSIPTEL. Elaboración propia.

Es así que, como consecuencia de los cambios efectuados, el TUO de Condiciones de Uso fue perdiendo progresivamente su naturaleza como instrumento único y compilador de los derechos y obligaciones vigentes. En ese proceso, se advirtió que dicho cuerpo normativo contenía disposiciones que habían sido derogadas o modificadas por normas de mayor jerarquía sin que ello se reflejara en una actualización por parte de este Organismo. Asimismo, se identificaron disposiciones duplicadas respecto a otros cuerpos normativos, lo que generó confusión en su aplicación y debilitó la coherencia del marco regulatorio.

Adicionalmente, se observó que las frecuentes modificaciones realizadas hasta ese momento, generaron que el articulado perdiera un orden lógico o criterio estructural definido, lo que se tradujo en múltiples referencias cruzadas que dificultaban la comprensión integral del texto.

Frente a ello, se generó -una vez más- la necesidad de realizar un cambio de forma de las disposiciones contenidas en las Condiciones de Uso, para lo cual se emitió un nuevo cuerpo legal más breve y de fácil comprensión para usuarios, abonados, empresas operadoras y demás interesados, manteniendo las obligaciones vigentes hasta ese momento.

Esta reorganización publicada mediante Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, si bien aprobó un nuevo texto de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, actuales Condiciones de Uso), no incluyó ningún cambio de fondo. Consistió únicamente en un cambio de organización del texto en el que

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

las disposiciones más importantes se mantuvieron en el cuerpo de la norma y los aspectos procedimentales se trasladaron a los anexos de la misma.

Ahora bien, cabe mencionar que, en octubre de 2022 se aprobó el Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, el cual, en el su artículo 45, prohíbe expresamente que los anexos contengan derechos u obligaciones.

En ese contexto, las once (11) modificaciones realizadas tras la entrada en vigencia de dicho reglamento no solo implicaron cambios sustanciales que dispersaron las disposiciones vigentes en distintas resoluciones, sino que también impactaron en la estructura de las actuales Condiciones de Uso; ello, debido a que los procedimientos fueron incorporados directamente en el cuerpo normativo, en lugar de mantenerse en los anexos como se había hecho anteriormente, generando una ruptura en el criterio de organización seguido hasta ese momento.

Cuadro N° 3: Modificaciones a las actuales Condiciones de Uso tras su publicación mediante Resolución 172-2022-CD/OSIPTEL, entre los años 2023 y 2024.

Año	Resolución
2023	Resolución N° 005-2023-CD/OSIPTEL Resolución N° 065-2023-CD/OSIPTEL Resolución N° 151-2023-CD/OSIPTEL Resolución N° 224-2023-CD/OSIPTEL Resolución N° 282-2023-CD/OSIPTEL Resolución N° 333-2023-CD/OSIPTEL
2024	Resolución N° 017-2024-CD/OSIPTEL Resolución N° 059-2024-CD/OSIPTEL Resolución N° 061-2024-CD/OSIPTEL Resolución N° 123-2024-CD/OSIPTEL Resolución N° 214-2024-CD/OSIPTEL

Fuente: Resoluciones aprobadas por el OSIPTEL. Elaboración propia.

Cabe señalar que, durante el año 2025, no se han realizado nuevas modificaciones a las actuales Condiciones de Uso, lo que representa una oportunidad para llevar a cabo una revisión integral que permita ordenar, actualizar y consolidar su contenido conforme a los principios de técnica legislativa y simplificación regulatoria.

II.2. Lineamientos de Calidad Regulatoria

Con el objetivo de establecer el marco para el fortalecimiento de la buena gobernanza y la mejora continua de la política regulatoria del Osiptel en el ejercicio de sus funciones normativas y generar mayor predictibilidad en el sector, en febrero de 2024, se aprobaron los Lineamientos de mejora regulatoria del Osiptel[1].

[1] Aprobado el 12 de febrero de 2024 mediante Resolución de 030-2024-CD/OSIPTEL.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

El numeral 3.2 establece que en caso se contemple emitir normas que generan costos de cumplimiento, los procedimientos de emisión de normas deberán cumplir con las reglas establecidas en el "Manual del Análisis de Impacto Regulatorio" que incluye el respectivo Análisis de Impacto Regulatorio Ex – Ante (AIR Ex - Ante) basado en evidencias, el cual permita justificar la intervención del regulador y analizar las alternativas de intervención y sus posibles impactos.

Asimismo, se prevé la agenda regulatoria como un instrumento que se utiliza para programar e informar al público sobre determinados problemas identificados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que posteriormente puede ser materia del AIR Ex - Ante, a fin de lograr mayor predictibilidad, participación y transparencia en el proceso de producción normativa. Precisamente, la agenda regulatoria del Osiptel para el año 2025, contempla la modificación de las condiciones de uso.

En este contexto y considerando que el último párrafo del numeral 4.3 de dichos lineamientos se señala que los textos normativos solo podrán ser modificados una vez durante un año calendario[2], se realiza una revisión integral para incluir en ese único cambio normativo todas las necesidades de la industria.

Más aún, en normas, como las Condiciones de Uso, que contienen disposiciones que fueron concebidas en un contexto distinto de hace más de dos décadas, se hace necesaria una revisión integral de sus disposiciones.

II.3. Consulta Temprana

En concordancia con el Principio de Transparencia que rige al Osiptel, el 14 de junio de 2024, se publicó en la web del Osiptel el Documento Soporte N° 02-2024/DPRC, "Documento Soporte para la Consulta Pública sobre la necesidad de realizar modificaciones a la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Enfoque para la Determinación de Compensaciones por Interrupción en los Servicios Públicos de Telecomunicaciones"[3]

El referido documento tuvo por objetivo motivar el debate respecto a algunos aspectos de las actuales Condiciones de Uso, para lo cual se solicitó a los interesados sus aportes

[2] *"4. Instrumentos de Mejora Regulatoria del Osiptel*
(…)
4.3. (…)
La modificación de un texto normativo se efectúa como máximo una (1) vez durante el año calendario, salvo en casos excepcionales que el Consejo Directivo del Osiptel lo establezca, hasta por un máximo de dos (2) veces al año. Asimismo, se exceptúa de esta regla, aquellas modificaciones a la normativa que se deriven del cumplimiento de las disposiciones legales establecidas a través de normas de mayor jerarquía o rango superior".

[3] Disponible en: https://www.gob.pe/institucion/osiptel/campa%C3%B1as/66409-consulta-temprana-sobre-las-modificaciones-a-la-norma-de-condiciones-de-uso

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

respecto a las materias discutidas en el documento y la respuesta a dieciséis preguntas específicas.

Las preguntas respecto a los tópicos generales establecidos en las Condiciones de Uso fueron las siguientes[4]:

I. ¿Considera que en las Condiciones de Uso existen algunas disposiciones que establecen procedimientos presenciales que podrían modificarse? Especifique cuales y justifique su respuesta.
II. ¿En su opinión, las disposiciones referentes a los mecanismos de contratación, y en particular, las condiciones y obligaciones para su uso, necesitan alguna(s) modificación(es)? ¿Cuáles y en qué sentido? Justifique su respuesta.
III. ¿Considera que la facultad de facturar un servicio por adelantado tiene un impacto negativo para usted? ¿En su opinión, debería restringirse esta alternativa de facturación? Justifique su respuesta.
IV. ¿Considera pertinente prescindir en Condiciones de Uso de las disposiciones relacionadas con: (i) el servicio de locución por cambio de número, (ii) la casilla de Voz, (iii) las tarjetas de pago, (iv) el directorio de números telefónicos, (v) las guías de abondo, (vi) los suscriptores de las series 80C, o alguna otra materia? Justifique en cada caso las razones.
V. Respecto a las excepciones para el cumplimiento de algunas de las obligaciones previstas en Condiciones de Uso, en su opinión, en el contexto actual, ¿aún se justifican las excepciones previstas?, ¿existen algunas otras excepciones que deban incluirse? ¿en qué casos y por qué razones? Justifique su respuesta.
VI. Respecto a las disposiciones específicas que establecen condiciones especiales para los abonados del servicio de telefonía fija, ¿considera que estas deben ser eliminadas? Justifique su respuesta.
VII. ¿Considera que debe realizarse algún ajuste en el proceso de representación? Justifique su respuesta.
VIII. ¿Considera que existe alguna obligación en las Condiciones de Uso que deba extenderse a los Comercializadores? Explique las razones.
IX. ¿Considera que debe haber algún ajuste en los umbrales que se establecen en Condiciones de Uso para determinadas obligaciones? ¿Cuál sería la propuesta y por qué?
X. ¿En su opinión, las reglas para el corte del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido deben ser actualizadas? ¿Cuáles considera que deben ser las nuevas reglas? Justifique su respuesta.

[4] Se incluyeron dos preguntas específicas respecto a “compensación por interrupciones”, sin embargo, este tema fue traslado a otro cuerpo normativo, por lo que no serán consideradas en este análisis.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

XI. ¿Considera que se debe mantener la posibilidad de vinculación del contrato equipo terminal con el contrato del servicio o, en su opinión, ya no existiría esta necesidad? Ahonde en las razones de su opinión.

XII. En su opinión, ¿existen plazos que necesitan ajustarse? ¿cuáles y por qué razones?

XIII. Respecto a los aplicativos informativos, ¿considera que se debe realizar alguna modificación a las disposiciones actuales? ¿cuáles y por qué razones?

Además, para abarcar temas que no hayan sido objeto de análisis en la consulta pública, se incluyó la siguiente pregunta para motivar la participación de los agentes interesados:

XIV. Además de los temas y consultas antes planteadas ¿Usted (o su representada en caso de empresas operadoras) tienen alguna otra propuesta de mejora para las Condiciones de Uso?

El plazo inicialmente otorgado fue hasta el 30 de julio y, posteriormente, para garantizar contar con la mayor cantidad de opiniones sobre este tema, se amplió hasta el 18 de agosto de 2024. No obstante, se han recibido y analizado todos los comentarios que llegaron, inclusive los que llegaron fuera del plazo otorgado[5], de tal manera que la información recabada de dicha consulta forma parte del análisis integral de las Condiciones de Uso, y ha sido recogida en la presente propuesta.

Participaron de la consulta temprana siete (7) empresas y dos (2) asociaciones de usuarios, a saber: América Móvil Perú S.A.C.[6] (en adelante, Claro), Entel Perú S.A.[7] (en adelante, Entel), Integratel Perú S.A.A.[8] -antes Telefónica del Perú S.A.A.- (en adelante, Movistar), Viettel Perú S.A.C.[9] (en adelante, Bitel), PyD Telecom S.R.L.[10] (en adelante, PyD Telecom), Gilat to Home Perú S. A. (en adelante Gilat)[11], Intermax S.A.C. (en adelante, Intermax)[12], Asociación Peruana de Protección y Defensa del Consumidor y Usuario[13] (en adelante, APROTECU) y el Consejo de Usuarios del Osiptel[14], los cuales presentaron diversas perspectivas respecto a las consultas y sustentaron sus recomendaciones de modificación[15].

[5] Los comentarios se recibieron entre mayo y noviembre del 2024.
[6] Mediante carta DMR-CE-2601-24, enviada el 19/08/2024
[7] Mediante carta CGR-2724/2024-JRU, enviada el 19/08/2024 y carta CGR-3619/2024-JRU, enviada el 11/11/2024
[8] Mediante carta TDP-3217-AR-GER-24, enviado el 31/05/2024
[9] Mediante carta SN, enviada el 19/08/2024
[10] Mediante carta PYD-GP-2024-111, enviada el 13/08/2024
[11] Mediante carta SN, enviada el 16/08/2024
[12] Mediante carta SN, enviada el 19/08/2024
[13] Mediante carta N° 008-2024/TAC, enviada el 18/08/2024
[14] Mediante carta SN, enviada el 29/08/2024
[15] El resumen de los comentarios de las empresas puede verse en el siguiente enlace: https://www.gob.pe/institucion/osiptel/campa%C3%B1as/66409-consulta-temprana-sobre-las-modificaciones-a-la-norma-de-condiciones-de-uso

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

III. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En esta sección se presentan los distintos problemas de forma y fondo que requieren ser analizados y en base a los cuales, en la sección V, se plantan alternativas de solución.

III.1. PROBLEMAS DE FORMA

Las actuales Condiciones de Uso presentan tres (3) importantes problemas de forma que afectan el orden, la claridad, la estabilidad y eficacia regulatoria de esta norma.

III.1.1. Desorganización de la norma

En primer lugar, la aprobación del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, al prohibir expresamente que los anexos contengan derechos u obligaciones, ha desvirtuado la reorganización propuesta que traslado a anexos todas las obligaciones procedimentales de las actuales Condiciones de Uso.

No obstante, las once (11) modificaciones realizadas a las actuales Condiciones de Uso (ver gráfico N° 1) incorporaron obligaciones al cuerpo de la norma, lo que no guarda consistencia con la técnica normativa establecida en el referido Reglamento.

III.1.2. Extensión de la norma y rigidez producto de su redacción.

En segundo lugar, la redacción vigente de las actuales Condiciones de Uso busca detallar de manera exhaustiva cada situación o supuesto específico que debe cumplir la empresa operadora. Así, por ejemplo, artículos como el 11 no se limitan a señalar que la empresa debe brindar información clara y suficiente, sino que enumeran exhaustivamente cada característica (tarifas, modalidades, plazos, tecnologías, coberturas, velocidades, señales de programación, etc.).

> ***"Artículo 11.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.***
> *La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y/o en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:*
> *(i) Todos los servicios principales, adicionales y suplementarios que ofrece, incluyendo los requisitos para acceder a los mismos y sus características**, tales como: tarifas, periodicidad de facturación, modalidades, limitaciones, plazos de contratación, tecnologías, área de cobertura de la empresa, información de cobertura de la dirección del domicilio que consigne el usuario, alcance del servicio, beneficios, velocidades de bajada y subida, velocidades máxima y mínima garantizada, y/o señales de programación incluidos - de ser el caso - entre otros, relevantes para la toma de decisión por parte del ciudadano.***
> *(ii) Todos los trámites que puede realizar el abonado y/o el usuario ante la empresa operadora y el regulador, que estén vinculados a los derechos reconocidos para el abonado y usuario en la presente norma y otras aprobadas por el OSIPTEL.*
> *(iii) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de estas oficinas.*
> *(iv) El alcance, uso, y costos asociados al equipo terminal que se adquiera con la misma empresa de telecomunicaciones, **en especial, las opciones de servicios que el equipo y la red permitan, las tecnologías a las que se puede acceder desde el***

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

> ***equipo terminal adquirido a la empresa operadora, para los servicios públicos móviles y de acceso a Internet (fijo y móvil), y cuyo uso se encuentre sujeto a contratación previa o a tarificación por consumo efectivamente realizado. Se debe indicar que su adquisición a la empresa que provee el servicio de telecomunicaciones es opcional.***
>
> *(….)"*

Esta situación genera que: (i) la norma sea demasiado extensa y técnica, , y (ii) al enumerar de manera cerrada cada elemento, cualquier nueva situación no prevista (por ejemplo, la aparición de una nueva tecnología o modalidad de servicio) conlleva a modificar la norma para incorporarla expresamente, lo que genera múltiples y constantes actualizaciones.

III.1.3. Dificultad para identificar conductas infractoras relevantes

En tercer lugar, el régimen de infracciones establecido en artículo 77 de las actuales Condiciones de Uso declara que considera infracción el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en una larga lista de artículos y anexos.

> ***"Artículo 77.- Régimen de Infracciones***
> *Las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones de Uso, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley Nº 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, y en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por Osiptel.*
>
> ***Constituyen infracciones el incumplimiento,*** *por parte de la empresa operadora,* ***de cualquiera de las disposiciones contenidas*** *en:*
>
> *Los artículos 2 (segundo párrafo) 3, 4, 5 (segundo y cuarto párrafo), 7, 7-A, 8, 9, 10, 11, 11-A, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 18-A 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 38, 42, 43, 45, 46, 47, 48-A, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 61-A, 64, 65, 65-A, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75 y 76 y las Disposiciones Finales Tercera, Cuarta y Sétima.*
>
> *Los puntos 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.4, 5, 6, 7, 8.1 del Anexo 2; 1, 2 y 3 del Anexo 3; 1.1, 1.2, 2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5 del Anexo 4; 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 4 del Anexo 5; 1, 2, 3, 4.1, 5 y 6 del Anexo 6; 1.1, 1.3, 1.5, 2.1, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 del Anexo 8.*
>
> *También constituye infracción el incumplimiento de la Resolución de Gerencia General a que se refiere el punto 2.1 del Anexo 5, que ordena revocar o corregir cualquier modificación implementada por la empresa operadora."*

La tipificación de las obligaciones contenidas en los artículos las actuales Condiciones de Uso, dificulta que los agentes interesados identifiquen claramente qué incumplimientos son relevantes, y no permite priorizar la supervisión y fiscalización.

En resumen, las actuales Condiciones de Uso presenta tres problemas de forma: (i) **han perdido orden** por la incorporación de disposiciones al cuerpo de la norma, (ii) la **redacción** de la norma **incorpora un detalle excesivo**, lo que se traduce en una regulación en constante modificación, y (iii) presenta un **enfoque de tipificación**, que

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

dificulta identificar los incumplimientos más relevantes, generando una supervisión menos enfocada en lo realmente importante.

III.2. PROBLEMAS DE FONDO

Además de los problemas de forma descritos en la sección III.1., la revisión integral de cada una de las disposiciones presentes en las actuales Condiciones de Uso, muestra que existen distintos problemas de fondo.

Para el planteamiento de estos problemas, se revisó la experiencia recogida en los últimos años, las distintas comunicaciones remitidas al Osiptel por parte de los diferentes actores solicitando la evaluación de diversos temas contemplados en las actuales Condiciones de Uso y las respuestas a la consulta temprana.

Estas opiniones fueron analizadas en conjunto con las oportunidades de mejora que se encontraron en las acciones de supervisión y del análisis de los indicadores de reclamos. Así, a continuación, se plantean los problemas encontrados, el impacto sobre los agentes y los riesgos de la permanencia del problema en caso de no intervención.

III.2.1. Disposiciones desfasadas frente al contexto actual

Las actuales Condiciones de Uso contienen varias disposiciones que no han sido revisadas desde la aprobación de la norma del 2003, esto hace que contenga disposiciones vinculadas a servicios que ya no son utilizados, disposiciones que establecen excepciones para determinado grupo de abonados y/o servicios que han perdido relevancia, y disposiciones que establecen plazos o procesos que ya no se ajustan al contexto y el avance tecnológico actual.

A. Disposiciones vinculadas a servicios que ya no son utilizados

Tras una revisión integral de las actuales Condiciones de Uso se ha identificado que existen varias disposiciones relacionadas a servicios que ya no son utilizados por los abonados o cuya utilización es residual, tales como: (i) el servicio de locución, (ii) la casilla de voz, (iii) las tarjetas de pago, (iv) la telefonía de uso público, (v) el directorio de números telefónicos, (vi) las guías de abonado y (vii) los suscriptores de las series 80C.

Respecto al punto (i), sobre **el servicio de locución,** las actuales Condiciones de Uso establecen la obligación a las empresas operadoras de brindar este servicio ante diferentes escenarios.

Así, por ejemplo, el artículo 42 dispone que el servicio de locución sea brindado obligatoriamente, ante el cambio de número por decisión de la empresa.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

> ***"Artículo 42.- Cambio de número telefónico o de abonado por decisión de la empresa operadora***
> *En caso de variaciones en los números telefónicos o de abonado que se refiere el artículo precedente, las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, se encuentran obligadas a informar sobre el nuevo número a quienes intenten comunicarse con el abonado cuyo número hubiese sido modificado.*
> *(…)"*

Además, en el caso de cambio de número por decisión del propio abonado, el servicio de locución es brindado a solicitud del abonado como indica el numeral 6 del Anexo 2.

> ***"Anexo 2***
> ***(…)***
> ***6.- DERECHO A CAMBIAR DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE ABONADO A SOLICITUD DEL ABONADO***
> *El abonado del servicio de telefonía fija y de los servicios públicos móviles, puede solicitar el cambio de su número telefónico o de abonado, pudiendo solicitar adicionalmente que la empresa operadora informe, durante un plazo mínimo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de modificación, sobre el nuevo número a quienes intenten comunicarse con él.*
> *Dicha información debe proporcionarse mediante una locución hablada u otros sistemas, sin costo alguno para el abonado titular de la línea cuyo número ha sido modificado ni para quien origine la llamada. Concluida dicha locución, la empresa operadora puede enrutar la llamada al nuevo número telefónico o de abonado, en cuyo caso la tasación de la llamada a facturar se efectuará desde que se establece la comunicación con el destino llamado correspondiente al nuevo número.*
> *(…)"*

Adicionalmente, en el caso del cambio de número producto del cambio de empresa operadora (cuando no se haga uso de la portabilidad), el servicio de locución debe brindarse siempre que el abonado lo solicite, como indica el artículo 43 y el punto 2 del anexo 6.

> ***"Artículo 43.- Cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora***
> *En caso el abonado decida resolver su contrato con una empresa operadora del servicio de telefonía fija o de los servicios públicos móviles, y contrate o haya contratado uno de estos servicios con otra empresa operadora sin hacer uso de la portabilidad numérica; la empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato, se encuentra obligada, siempre que el abonado lo solicite, a informar mediante una locución, sobre el número telefónico o de abonado a quienes intenten comunicarse con su número anterior.*
> *(…)*
> *Las obligaciones de la empresa operadora ante el cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, se encuentran detalladas en el punto 2 del Anexo 6."*
> ***"Anexo 6***
> ***(…)***
> ***2. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA OPERADORA ANTE EL CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE NÚMERO DE ABONADO POR CAMBIO DE EMPRESA OPERADORA***
> *Las empresas operadoras deben informar al abonado, al momento de la resolución del contrato, que éste tiene derecho a solicitar la locución a la que hace referencia el artículo 43.*
> *La obligación de brindar el servicio de locución es exigible durante un plazo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de contrato. Esta información debe ser proporcionada sin costo alguno para quien origine la llamada.*
> *La empresa operadora debe habilitar la locución a partir de la fecha de terminación de contrato o hasta un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentada la solicitud.*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

En caso la empresa operadora no cuente con las facilidades técnicas para habilitar la locución, ésta debe enrutar la llamada a su servicio de información. El enrutamiento y la información deben ser proporcionados sin costo alguno para quien origine la llamada.
(…)"

En tanto, respecto al punto (ii), **sobre la casilla de voz**, las actuales Condiciones de Uso indican que este servicio debe ser brindado al abonado que lo solicite.

"Artículo 48.- Servicio de Casilla de Voz
Las empresas operadoras del servicio de telefonía fija y del servicio público móvil, que brinden el servicio de casilla de voz, informarán mediante una locución a todo usuario que origine una llamada destinada a un terminal de su red que su llamada será transferida a una casilla de voz. La desviación de la llamada a la casilla de voz, deberá realizarse después de una señal de transferencia, una vez concluida la locución antes indicada. Dicha locución y señal serán libres de cargo para el usuario que origina la llamada.
El servicio de casilla de voz solo será brindado al abonado que expresamente lo hubiese solicitado o aceptado. La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por dicho servicio.
En el caso que la prestación del servicio de casilla de voz sea sin costo para el abonado, no será necesario que la aceptación se realice a través de un mecanismo de contratación específico y distinto del contrato de abonado principal."

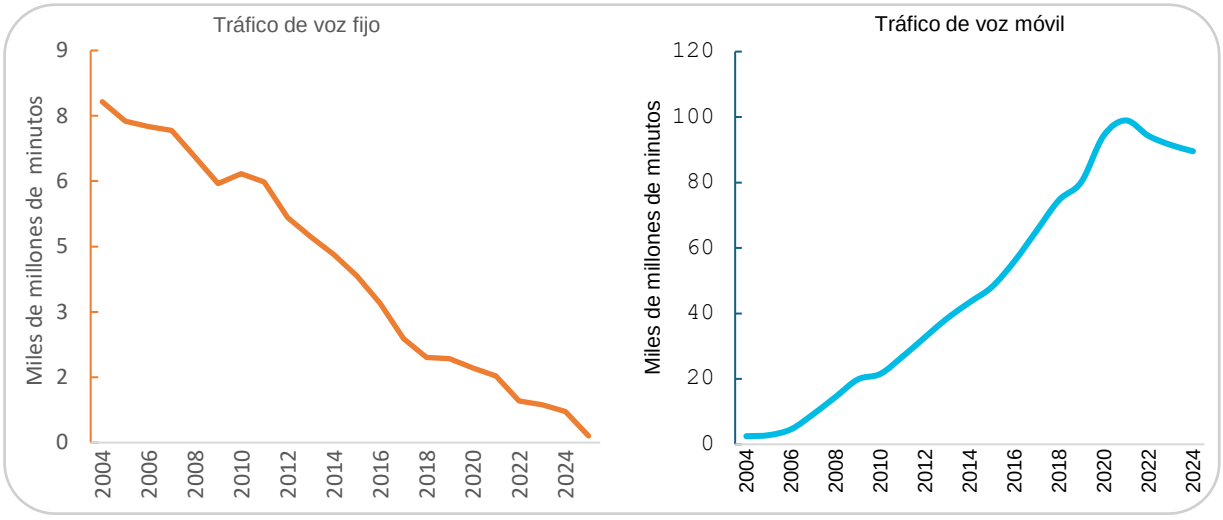
Estas disposiciones se establecieron en un contexto en el que los usuarios se comunicaban principalmente mediante llamadas telefónicas y los servicios para compartir información eran escasos. En ese contexto resultaba beneficioso que, ante un cambio de número, por cualquier motivo, se tuviera acceso al servicio de locución para contrarrestar los costos de cambio, toda vez que cualquier otro método masivo para difundir el cambio de número por parte del abonado era muy costoso o inaccesible; o que, cuando un abonado no contestaba, el usuario que llamaba le pudiera dejar un mensaje.

Sin embargo, en el contexto actual, el servicio de voz es cada vez menos utilizado y existen muchos métodos para difundir información personal, por lo que un cambio de número ya no requiere el acceso regulado al servicio de locución.

Tal como se observa en los siguientes gráficos, el tráfico de voz fijo muestra una senda decreciente desde hace más de dos décadas, en tanto, el tráfico de voz móvil había crecido hasta el año 2020, y desde entonces muestra una reducción sostenida año a año.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Gráfico N° 2: *Comparación de evolución de tráfico de voz fijo y móvil (2004-2024)*

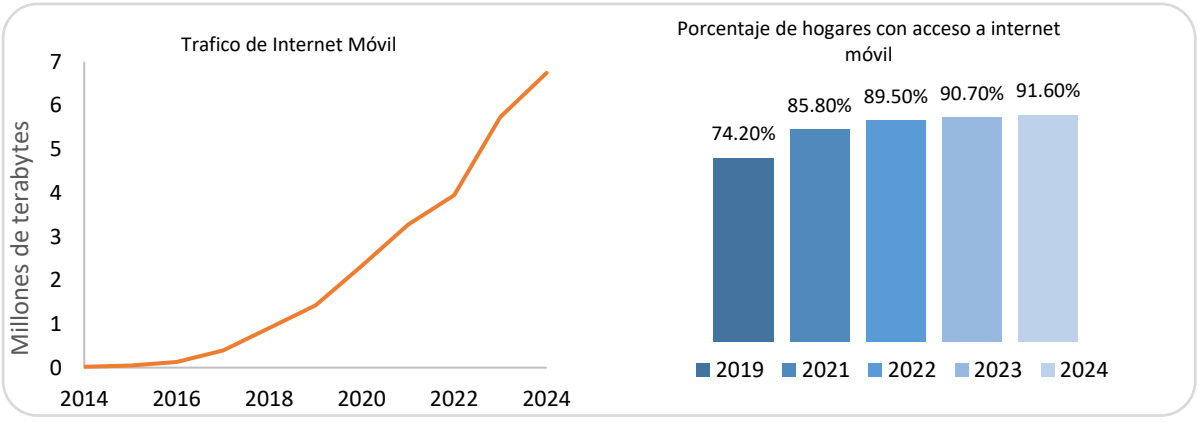


Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

En tanto, el tráfico de datos móviles ha presentado un crecimiento exponencial en la última década, y según la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL)[16], al 2024, el 91.6% de hogares accedió a internet mediante una conexión móvil.

Gráfico N° 3: *Evolución del tráfico y porcentaje de hogares con acceso a internet móvil*



Fuente: Información reportada por los operadores, ERESTEL. Elaboración: propia.

Además, según el ERESTEL[17] al 2024, el 94.8% de los hogares peruanos contaba con un teléfono inteligente o *smartphone*, y 9 de cada 10 de peruanos usó internet móvil para acceder a redes sociales y mensajería instantánea.

Este mayor uso del servicio de internet móvil ha favorecido a la existencia de diversas plataformas digitales de comunicación (WhatsApp, Telegram, Messenger, entre otros), los cuales cuentan con funcionalidades que permiten a los usuarios ya sea, dejar

[16] https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/936
[17] https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/936

mensajes específicos o notificar a sus contactos sobre su nuevo número telefónico, cuando lo deseen.

Las respuestas de las empresas operadoras a la consulta temprana sobre estos puntos complementan la data presentada. Así, Movistar y Entel coinciden en que actualmente existen otros medios como plataformas digitales, mensajería instantánea o redes sociales que permiten al abonado comunicar el cambio de su número telefónico o dejar el mensaje ante una llamada no respondida. Incluso muchas de estas plataformas poseen funcionalidades de grabación de voz, que permite a los usuarios mandar un mensaje de voz en el chat de la persona con la que desee contactarse.

Específicamente sobre el servicio de locución, Movistar y Gilat señalan que la demanda del servicio de locución se ha reducido ampliamente, de hecho, Movistar señala que no recibió solicitudes de servicio de locución por cambio de número por parte de sus abonados durante todo el 2023.

Claro, añadió además que la locución podría ser incluso perjudicial para los abonados que tienen el problema de llamadas spam, toda vez que, si un abonado ha solicitado la locución de voz con el fin de informar su nuevo número a sus contactos, este número también será compartido con los responsables de las llamadas spam. Por lo cual, en esta situación, la locución de voz perjudicaría al usuario al exponer su nuevo número telefónico a personas que no desee.

Específicamente sobre el servicio de casilla de voz, Claro, Entel y Movistar coinciden que los aplicativos de mensajería y/o llamadas (como WhatsApp) poseen funcionalidades de grabación de voz, por lo que, si un abonado no se encontrara disponible para atender una llamada, quienes intenten comunicarse con él, podrán remitirle un mensaje de voz o de texto a través de estos aplicativos, reduciendo la utilidad de la casilla de voz a lo más mínimo.

Asimismo, Movistar recalca que, el desarrollo tanto de internet móvil y fijo originó que los usuarios migren sus preferencias hacia el uso de aplicaciones soportadas en datos, como el uso de Whatsapp y Telegram, ocasionando que algunos servicios vinculados al servicio de voz (tanto móvil como fijo) sean menos utilizados.

Por lo expuesto, los servicios de locución y casilla de voz han perdido relevancia en la actualidad, pues existen medios de uso masivo y gratuito que permiten sustituir los objetivos por los que fueron incluidos en las Condiciones de Uso.

Respecto al punto (iii), sobre las **tarjetas de pago**, las obligaciones relacionadas a este servicio se encuentran contenidas en los artículos 31 y 32.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

"Artículo 31.- Tarjetas de pago

Los usuarios tienen derecho a adquirir tarjetas de pago, con las que pueden adquirir tráfico y/o habilitar servicios públicos de telecomunicaciones; de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Tarifas."

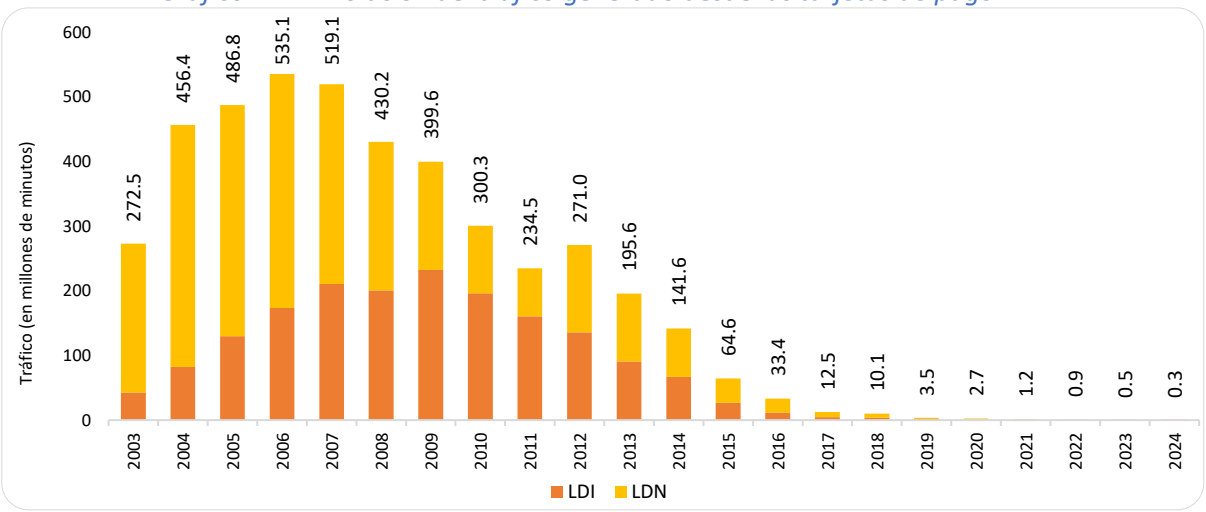
"Artículo 32.- Crédito adicional

La empresa operadora puede establecer sistemas que permitan que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el servicio aun cuando se hubiere agotado el crédito para tráfico de la tarjeta de pago. La empresa operadora sólo puede realizar el cobro posterior de los montos que correspondan si previamente el abonado o usuario ha aceptado la aplicación de tales sistemas, conforme a los mecanismos de contratación previstos en el artículo 19."

Estas disposiciones fueron incorporadas en un contexto donde, los servicios de voz eran prioritarios, las tarifas post pago eran menos accesibles, asimismo, las plataformas de pago digital no estaban desarrolladas. Por ello, en la actualidad, se observa que el tráfico generado por las tarjetas de pago ha disminuido significativamente.

Los cambios tecnológicos han permitido que los operadores implementen otros métodos como las recargas virtuales, dejando totalmente de lado el uso de tarjetas de pago para generar recargas en los servicios móviles. En tanto, para llamadas de larga distancia también han quedado obsoletas, toda vez que existen medios de comunicación mucho más accesibles, económicos y masificados, soportados en internet.

Grafico N° 4. Evolución del tráfico generado desde las tarjetas de pago



Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

Las respuestas de la consulta temprana sobre este punto son consistentes la estadística. Al respecto, Claro señala que no hace uso de este mecanismo de recarga (tarjeta de pago) desde el 2018 aproximadamente, el cual fue reemplazado por las recargas virtuales.

Por su parte, Entel menciona que el uso de tarjetas de pago ha disminuido considerablemente debido a la creciente adopción de métodos de pagos digitales, como

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

aplicaciones móviles y banca en línea. Por lo cual, indica que la disposición que regula las tarjetas de pago es obsoleta en el contexto tecnológico actual.

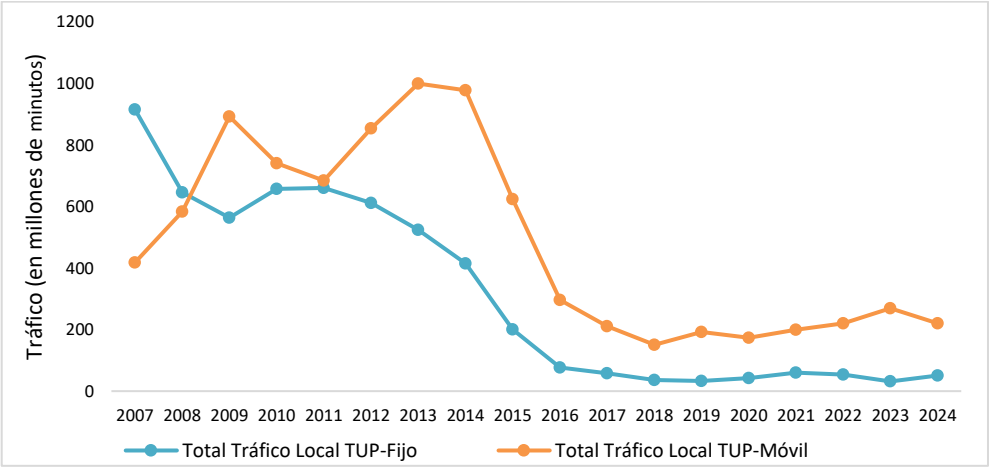
Asimismo, Movistar coincide en que el uso de tarjetas de pago ha perdido relevancia debido a la creciente implementación de métodos de pago y recarga digitales, los mismos que ofrecen mayor conveniencia, seguridad y eficiencia al abonado como al operador.

Respecto al punto (iv), sobre los **teléfonos de uso público (TUP)**, en las actuales condiciones de uso existen disposiciones que exigen a las empresas operadoras brindar una serie de información sobre este servicio.

> ***"Anexo 4***
> ***(…)***
> ***3.5. Información a ser proporcionada en los teléfonos públicos***
> *La empresa operadora detalla en un lugar visiblemente notorio y adyacente a la ubicación del teléfono público o en él mismo, de manera que pueda ser fácilmente advertida por el usuario, como mínimo, la siguiente información:*
> *(i) Las instrucciones de uso y los códigos de marcación para el acceso a los diferentes servicios ofrecidos a través de ellos;*
> *(ii) La indicación del número o números telefónicos gratuitos en los que durante dieciocho (18) horas por día como mínimo y los siete (7) días de la semana, se atienden y registran los reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de telefonía pública, así como se brindará información relevante respecto del servicio;*
> *(iii) Los números telefónicos de emergencia y del servicio de información de guía telefónica; y,*
> *(iv) En el caso de los teléfonos públicos que se activan con monedas, debe indicarse las monedas de curso legal que son aceptadas y reconocidas por el equipo terminal."*

Sin embargo, actualmente el uso de TUP se ha reducido ampliamente, tanto en el ámbito urbano como en el ámbito rural. Solo en la última década, el tráfico cursado desde líneas TUP hacia líneas fijas se ha reducido en 87.72% (de más de 523 millones de minutos a menos de 50 millones de minutos), en tanto, el tráfico cursado desde líneas TUP hacia líneas móviles se ha reducido en 77.43% (de más de 998 millones de minutos a menos de 220 millones).

Grafico N° 5. Trafico local generado desde TUP

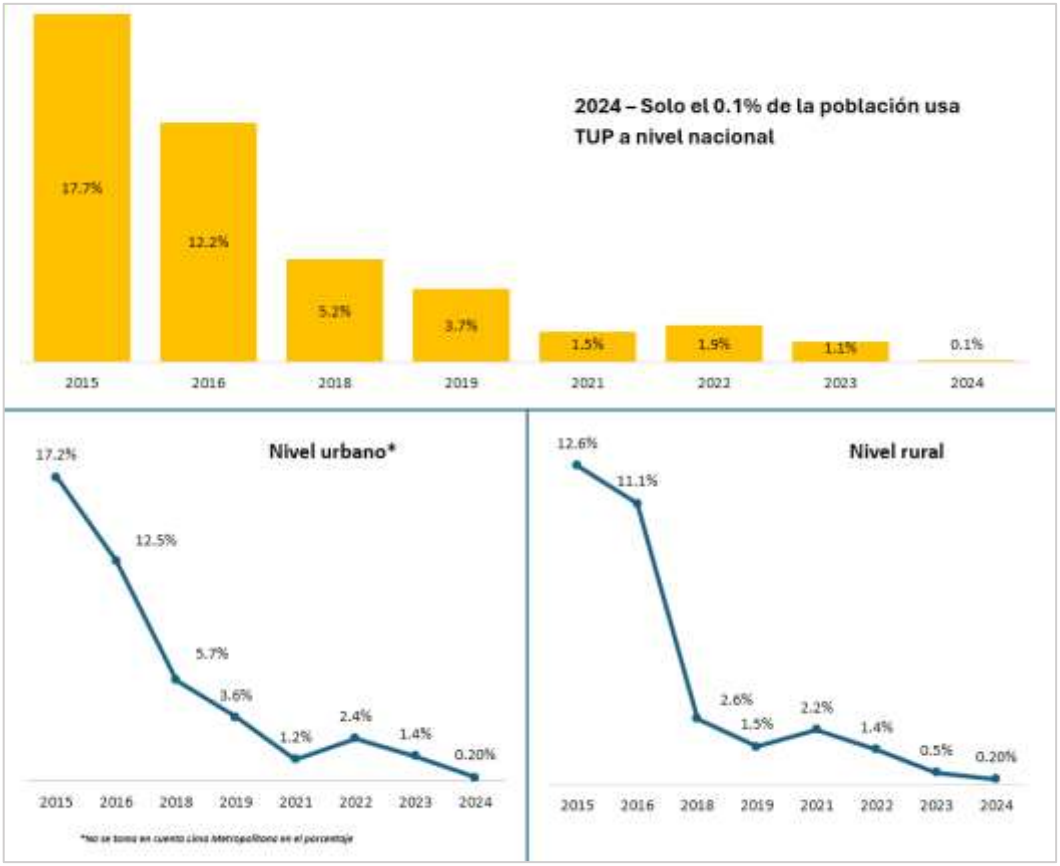


Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Fuente: Información reportada por las empresas. Elaboración propia.

Además del tráfico el uso de TUP ha disminuido significativamente (según ERESTEL 2024); siendo tanto a nivel nacional en Perú como en las áreas urbanas y rurales, lo que demuestra el desuso de este servicio y cómo ha dejado de ser indispensable para la población.

Grafico N° 6. Porcentaje de personas que utilizan teléfonos de uso público a nivel nacional y según área geográfica



Fuente: ERESTEL 2023. Elaboración: propia.

En ese contexto, el beneficio social de mantener la regulación respecto a este servicio se ha reducido significativamente; sin embargo, genera costos de cumplimiento para las empresas operadoras que proveen este servicio.

Respecto al punto (v) y (vi), sobre el **directorio de números telefónicos y guías de abonado**, actualmente, las empresas operadoras tienen la obligación de publicar los datos de los abonados que lo soliciten, incluyendo como mínimo el nombre del abonado y el número que le ha sido asignado.

> ***"Artículo 15-. Directorio de números telefónicos móviles***
> *La empresa operadora de servicios públicos móviles que disponga de una página web de Internet debe incluir en su página principal el acceso a un directorio de números telefónicos o de abonado en el que se publicarán los datos de los abonados que lo soliciten, incluyendo como mínimo: (i) el nombre del abonado, y (ii) el número que le ha sido asignado.*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

El abonado tiene derecho a solicitar a la empresa operadora, sin expresión de causa y en cualquier momento, su inclusión o exclusión del directorio, por cada número telefónico. Para estos efectos, la empresa operadora debe informar al abonado, mediante cualquier medio idóneo, que tiene este derecho. La empresa puede aplicar una tarifa por concepto de inclusión en el directorio, salvo la primera inclusión que realiza sin costo alguno para el abonado."

Asimismo, las obligaciones vinculadas al servicio de guía telefónica, se encuentran en el capítulo III, Servicios Relacionados a la guía telefónica, de las Condiciones de Uso.

"Artículo 53.- Guía telefónica de abonados

1. *Los abonados del servicio de telefonía fija tienen derecho a que sus datos aparezcan listados gratuitamente en una guía telefónica.*
   Los datos consignados en la guía telefónica comprenden, como mínimo, el nombre del abonado, la dirección de instalación y el número de la línea telefónica, los que se incorporarán con arreglo a los datos proporcionados por el abonado.
   La empresa operadora está obligada a entregar anualmente y sin costo alguno, por cada línea telefónica, una guía telefónica actualizada que contenga como mínimo los datos de todos los abonados de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija de la correspondiente área de tasación local. Dicha guía puede ser entregada a través del medio electrónico o informático que la empresa operadora hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la entrega de una guía impresa a su domicilio. En este último caso la empresa operadora informa al abonado sobre la fecha de entrega, la cual no excederá de los treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la solicitud del abonado.
   La carga de la prueba de la entrega de la guía telefónica corresponde a la empresa operadora.

(…)"

Estas disposiciones fueron relevantes en un contexto dónde los usuarios no tenían la facilidad de encontrar la información telefónica de alguna persona natural o jurídica de interés. Sin embargo, en el contexto actual, en el que se prioriza la protección de los datos personales y en el que, debido a que el índice de delincuencia e inseguridad ciudadana ha aumentado, la publicidad de dicha información podría ser perjudicial.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)[18], la cantidad de ciudadanos peruanos que habrían sido víctimas de algún hecho delictivo de cualquier tipo pasó de 18,2% en el 2021 a 27,1% en el 2023. Adicionalmente, el estudio EY Future Consumer Index 2023[19] señala que más del 50% de consumidores a nivel mundial se encontró preocupado por el fraude de identidad y la seguridad de sus datos.

En este contexto, la existencia de herramientas como el directorio telefónico o las guías de abonado podrían generar más riesgos que beneficios.

Por otra parte, las obligaciones relacionadas a los **suscriptores del servicio 80C** se encuentran contenidas en los artículos 7-A y 11-A de las actuales Condiciones de uso.

[18] https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6469130/5558432-peru-evolucion-de-la-pobreza-monetaria-2014-2023.pdf?v=1718204242

[19] https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/es_cl/noindex/ey-future-consumer-index-chile-2023.pdf

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

> ***"Artículo 7-A.- Derechos de los suscriptores de las series 80C***
> *Los suscriptores de la Serie 808 pueden acordar con las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, diversas modalidades de pago de los servicios brindados a los usuarios, incluyendo tarjetas de prepago, tarjetas de crédito, entre otros. Cuando el que tenga interés en suscribirse a las Series 80C sea abonado del servicio público de telefonía y cuente con líneas comerciales, puede dedicar las mismas para las Series 80C sin costo adicional alguno por concepto de instalación de línea."*
>
> ***"Artículo 11-A.- Información a ser proporcionada a usuarios de las Series 80C***
> *Cualquier empresa concesionaria de servicios públicos de telecomunicaciones que asigne números a suscriptores de las Series 80C y que haya sido contratada para brindar servicios de facturación y cobranzas al suscriptor de las Series 80C debe incluir, cada vez que los usuarios accedan a la Serie 808, un aviso en los recibos de los abonados telefónicos que contenga lo siguiente:*
> *a) Que aquellos pagos son por servicios distintos a los de telefonía cuyas tarifas son reguladas;*
> *b) Lo dispuesto en los dos últimos párrafos del artículo 20, y el último párrafo del artículo 20-E del Reglamento de Tarifas;*
> *c) Que el bloqueo de acceso a los suscriptores de la Serie 808, está disponible a requerimiento.*
> *Las empresas concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones que brinden facilidades de red inteligente, informarán a los usuarios de los servicios prestados a través de la Serie 808, cuando menos, (i) el régimen a que están sujetas las tarifas de los servicios prestados por la Serie 808, (ii) el derecho de solicitar el desbloqueo gratuito del acceso, o el bloqueo posterior, el cual se brindará a la tarifa vigente, y (iii) la opción de usar códigos de autorización para el acceso a las facilidades de dicha red.*
> *Las campañas de ofertas de servicios a través de la Serie 808 que formulen los suscriptores, incluirán, cuando menos, información sobre (i) las tarifas de los servicios que prestan y, (ii) el derecho de los usuarios para solicitar el bloqueo, o el desbloqueo en su caso, del acceso a dicha Serie."*

Estas disposiciones fueron contempladas en un contexto donde el servicio de voz a través de la telefonía fija era de preferencia por los abonados y la serie 808 permitía acceder a consultas sobre temas culturales, entretenimiento, servicios profesionales, entre otros. Sin embargo, en la actualidad, existen alternativas digitales como aplicaciones de mensajería (Whatsapp), buscadores (Google o Microsoft Bing), o plataformas de *streaming* que han reemplazado los servicios ofrecidos por la serie 808.

Adicionalmente, según el Informe de Osiptel N°00065-2023-DC/OSIPTEL[20], hay un uso residual de los servicios ofrecidos por las series 80C debido a la existencia de alternativas digitales.

Sobre el particular, Movistar señala que los servicios ofrecidos por las series 80C han perdido relevancia, debido al poco dinamismo que existe en el mercado de telefonía fija y al surgimiento de alternativas digitales que lograron sustituir los servicios brindados por las series 80C.

En la misma línea, Gilat Perú y APROTECU expresan que, en el contexto actual, se puede prescindir de las disposiciones relacionadas a la prestación del servicio 80C.

[20] https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4407170/Resoluci%C3%B3n%20N%C2%B0%20065-2023-CD/OSIPTEL.pdf

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

En resumen, en las actuales Condiciones de Uso, existen disposiciones relacionadas a servicios que han perdido relevancia (tales como la locución, la casilla de voz, los teléfonos públicos, el uso de tarjetas de pago, guías de abonado, o suscripción a servicios 80C), debido a que, el avance tecnológico y los cambios en las preferencias de los propios abonados ha ocasionado que reemplacen dichos servicios por otros que están masificados, son de fácil acceso y no tienen costo alguno.

B. Disposiciones que establecen condiciones especiales para los abonados de telefonía fija

En las as actuales Condiciones de Uso existen disposiciones que establecen condiciones especiales para los abonados de telefonía fija, a saber: (i) las empresas operadoras están obligadas a no aplicar intereses a los abonados de telefonía fija hasta por 8 días calendario luego del vencimiento de su recibo; (ii) solo pueden suspender el servicio pasando los 15 días hábiles posteriores al vencimiento de tal recibo y no pueden condicionar el acceso al servicio de telefonía fija a la capacidad crediticia del abonado.

> ***"Artículo 5. - Derecho de acceso a los servicios***
> *El abonado y/o usuario tiene derecho a acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezcan las empresas operadoras.*
> *Las empresas operadoras no pueden negar a ninguna persona la contratación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezcan, siempre que haya satisfecho los requisitos dispuestos por éstas, dentro del marco de la libre y leal competencia, el respeto de los derechos del consumidor y las disposiciones de la presente norma, salvo lo dispuesto en el artículo siguiente.*
> *La empresa operadora debe comunicar a OSIPTEL los requisitos que exija a los solicitantes para la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones que ofrezca.*
> *Las empresas operadoras del servicio telefonía fija no pueden condicionar a la capacidad crediticia del solicitante, el acceso a una línea telefónica, ni pueden limitar el derecho del solicitante a elegir el plan tarifario que le resulte más conveniente, salvo que el solicitante tenga antecedentes de uso indebido u otro tipo de actos ilícitos comprobados.*
> *El abonado tiene derecho a acceder a cualquier tráfico, protocolo, servicio o aplicación soportado sobre Internet, así como a enviar o recibir cualquier información que se encuentre acorde con el ordenamiento legal vigente."*

> ***"Artículo 35.- Pago de los recibos***
> *El abonado debe pagar los recibos emitidos por la empresa operadora hasta la fecha de vencimiento de los mismos. De no efectuarse el pago hasta esa fecha y sin perjuicio de su obligación de pago, la empresa operadora puede cobrar, adicionalmente, el respectivo interés.*
> *En ningún caso, la empresa operadora puede realizar cobros adicionales por concepto de gastos de cobranza de los recibos; sin perjuicio del derecho que corresponda a la empresa operadora de efectuar cobros adicionales derivados de un proceso judicial.*
> *Los abonados del servicio telefónico fijo disponen de un plazo adicional de ocho (8) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento antes señalada, sin cobro de intereses ni recargo de ninguna naturaleza. Al vencimiento de dicho plazo, el abonado debe pagar, adicionalmente, el respectivo interés, de acuerdo a lo señalado en el primer párrafo.*
> *Las empresas operadoras de otros servicios públicos de telecomunicaciones pueden establecer períodos de gracia si lo consideran pertinente."*

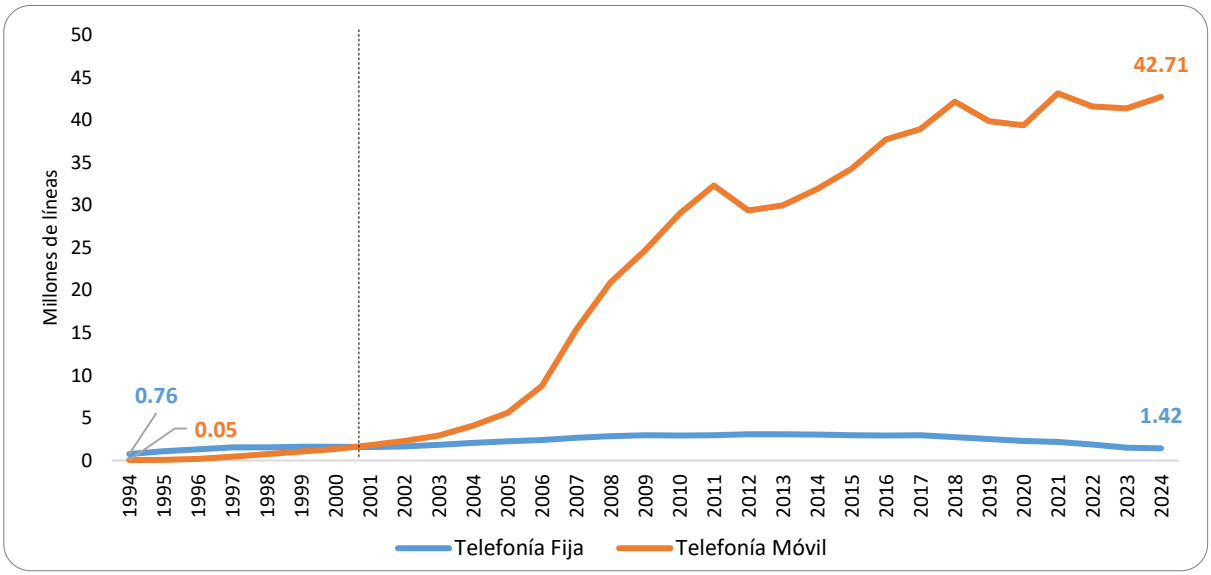
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

> ***"Anexo 8***
> ***1.1 De la suspensión del servicio por deuda***
> *(…)*
> *Para el servicio telefónico fijo, la empresa operadora sólo puede suspender el servicio luego de transcurridos quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo correspondiente. Esta disposición también es aplicable a los servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de telefonía fija.*
> *(…)"*

Estas disposiciones fueron incorporadas en 1998, mediante la Resolución 012-98-CD/OSIPTEL, en un contexto donde se buscaba proteger al abonado del servicio más importante de ese entonces (el servicio de telefonía fija), pues el hecho de no acceder a él implicaba, en buena cuenta, que esa persona podría quedar incomunicado.

Como puede observarse en el siguiente gráfico, la cantidad de líneas móviles en los años previos fue ampliamente inferior al número de líneas telefónicas fijas. Sin embargo, a partir del 2001, el número de líneas móviles empezó a superar al número de líneas fijas, iniciando el cambio en la dinámica del mercado. Posteriormente, desde el 2005, el crecimiento de líneas móviles fue exponencial. Al cierre de 2024, el número de líneas finas es 30 veces menor que el número de líneas móviles.

Gráfico N° 7. Evolución de líneas móviles y fijas.



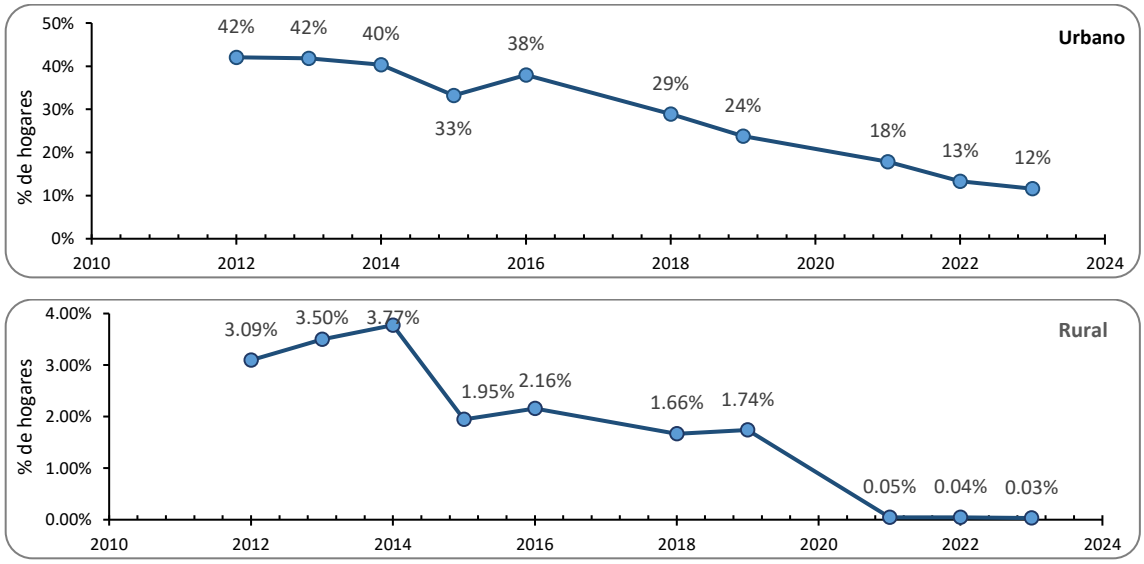
Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

La reducción en el uso del servicio de telefonía fija no es exclusiva del ámbito urbano, por el contrario, según la ERESTEL 2023, en el ámbito urbano, el número de hogares que cuentan con teléfono fijo se redujo en 56.9 % entre los años 2012 y 2023, lo que equivale a 1 335 864 hogares menos que hacen uso de este servicio. En el caso del ámbito rural, la caída ha sido aún más drástica. En 2012 se registraban 57 016 hogares con teléfono fijo, mientras que en 2023 solo se reportaron 583, lo que representa una

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

disminución del 99 %. Actualmente, apenas el 0,03 % de los hogares rurales cuentan con una línea fija.

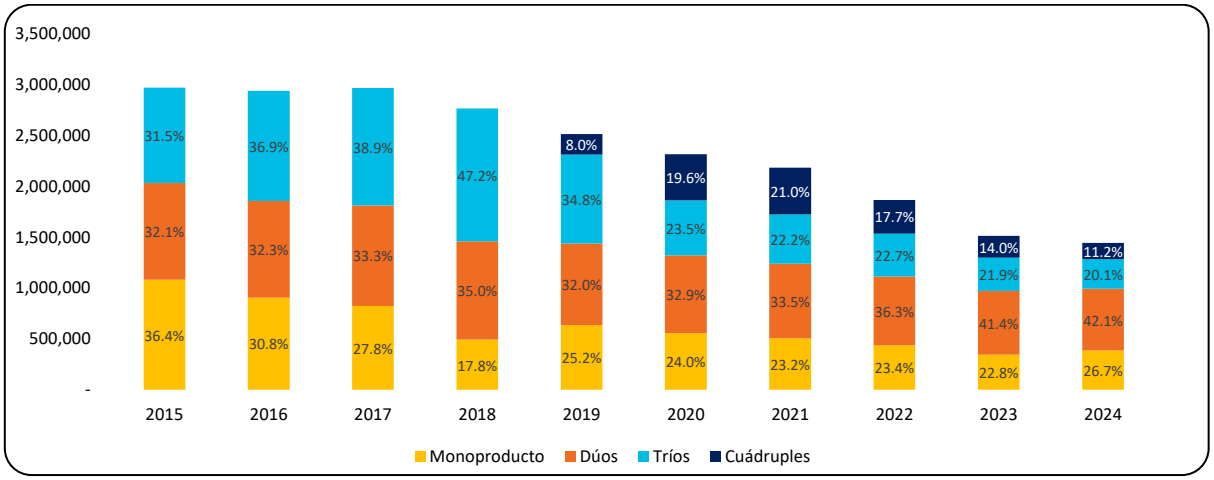
Gráfico N° 8: Hogares que cuentan con teléfono fijo, según ámbito geográfico



Fuente: ERESTEL. Elaboración propia.

Las estadísticas por tipo de contratación muestran que tres cuartas partes de las líneas fijas son contratadas de manera empaquetada, siendo más demandada la contratación en dúos.

Gráfico N° 9: Evolución de líneas fijas al cierre de cada año según tipo de contratación



Fuente: Información reportada por los operadores. Elaboración: propia.

Estas cifras, sumadas a lo mencionado en la sección anterior, respecto a la disminución del 89.5% del tráfico de voz de telefonía fija en la última década (ver gráfico N° 2), permiten aseverar que una suspensión del servicio de telefonía fija no tendría mayor impacto en la posibilidad de una persona se mantenga comunicada.

En contraste, los costos de cumplimiento de estas disposiciones no son asumidos únicamente en los casos en que los abonados contratan el servicio de telefonía fija en

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

monoproducto, sino también de aquellos que contratan dicho servicio de forma empaquetada.

Sobre el particular, Claro señala que la disposición sobre la ejecución de suspensión del servicio de forma posterior a los 15 días de vencido el recibo: i) no se ajusta a las tendencias actuales del mercado de telecomunicaciones; ii) ha generado un alto índice de morosidad en torno a los abonados del servicio de telefonía fija, sea como servicio único o , y iii) perjudica la eficiencia en la provisión del servicio al establecer plazos excesivos para la ejecución de una medida preventiva ante la falta de pago.

Asimismo, Entel y Movistar sugieren que las condiciones especiales para los abonados de telefonía fija ya no representan un beneficio para el mercado y, por el contrario, estas condiciones incentivan la morosidad, lo que, a su vez, genera un perjuicio al mercado.

Adicionalmente, Gilat Perú, Intermax y APROTECU, coinciden en que es cuestionable que las condiciones especiales para la telefonía fija sigan vigentes en el contexto actual, debido a que el servicio de la telefonía fija es cada vez menos demandado en el mercado.

En resumen, las condiciones especiales dirigidas a proteger a los abonados de telefonía fija ya no generan los beneficios ni la utilidad por las que se justificó su aprobación, y por otro lado, podrían incentivar la morosidad en las empresas que brindan este servicio, incluso si lo ofrecen de forma empaquetada.

C. Disposiciones que establecen plazos y procedimientos que no se ajustan al contexto y el avance tecnológico actual

La revisión integral de las actuales Condiciones de Uso también ha evidenciado que existen diversas disposiciones respecto a plazos y procedimientos que fueron concebidos en un contexto distinto, en el que el desarrollo tecnológico no era el actual y el acceso a los servicios de internet por parte de las familias aún no se había masificado.

En dicho escenario, al regular los procedimientos y sus plazos de atención, se consideró que estos implicaban muchas actividades que se realizaban de forma presencial y manual.

Es por ello, que en esta sección se analizan los procedimientos y plazos sobre: (i) la migración y el desistimiento, (ii) la suspensión y reactivación de servicios, (iii) la entrega de contratos y recibos de abonado, (iv) la conservación documentaria, (v) el corte y la baja de los servicios y (vi) uso indebido del servicio.

a. Sobre la migración y el desistimiento

En el numeral 4. 2 del Anexo 2 de las actuales Condiciones de Uso, se establece que, las empresas operadoras tienen la obligación de hacer efectiva una migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

> ***"Anexo 2***
> ***(…)***
> ***4.2. Aceptación de la solicitud de migración***
> *Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora debe comunicar de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no puede exceder de tres (3) días hábiles.*
> *La solicitud de migración y su aceptación deben realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el artículo 19.*
> *La empresa operadora debe hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.*
> *Los reclamos referidos a la migración son tramitados de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Reclamos."*

Esta disposición no contempla el caso de solicitudes de migración entre un plan prepago a pospago, pues no habría un ciclo de facturación definido con el plan prepago, dejando así un vacío en la norma respecto a este punto.

Por otro lado, esta disposición, que obliga a los abonados y empresas operadoras a esperar al siguiente ciclo de facturación para efectuar el cambio de plan solicitado, genera perjuicios tanto en los abonados como en las propias operadoras, toda vez que los abonados que se migran de plan lo hacen por alguna necesidad o porque el plan de destino es más beneficioso para ellos. En ese sentido, retrasar la migración genera malestar, que repercute en los usuarios y su percepción de atención postventa de las empresas operadoras.

Sobre el particular, en la consulta temprana Claro señaló que, en el caso de migraciones entre planes pospago, sus clientes expresan un malestar y desacuerdo cuando les avisan que la migración se realizará en el ciclo de facturación inmediato posterior, lo que genera que incluso obtén por cambiar de operador pues este cambio sí es posible que se haga de forma inmediata.

Vinculado a la solicitud de migración, el numeral 4.4 del Anexo 2 de las actuales Condiciones de Uso establece que los abonados tienen el derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados desde la fecha en que se hace efectiva la migración.

> ***"Anexo 2***
> ***(…)***
> ***4.4. Desistimiento de la migración***
> *El abonado tiene derecho a desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. Una vez comunicado el desistimiento por parte del abonado, la empresa operadora procede a restituir el plan tarifario originalmente contratado a partir del ciclo de facturación inmediato posterior a la fecha de la comunicación del abonado. Asimismo, la empresa operadora puede no aplicar los beneficios o descuentos que hubiera otorgado como consecuencia de la migración.*
> *Esta disposición resulta aplicable incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

La empresa operadora debe informar al abonado respecto a esta posibilidad en cada oportunidad en la que éste solicite la migración del servicio."

Considerando que los abonados pueden migrar de plan todas las veces que lo deseen, y que los planes antiguos quedan desfasados y dominados por nuevos planes con mejores atributos, el desistimiento no sería necesario, toda vez que el usuario ha elegido racionalmente un plan mejor[21].

Al respecto, Claro señala que el desistimiento de migración no se ajusta a la necesidad del cliente. Así, precisa que la cantidad de solicitudes de desistimiento que recibe es mínima. Además, señala que permitir el desistimiento, la obliga a mantener habilitados planes no vigentes (desactivados por nuevos beneficios o mejoras), lo cual les genera un costo.

Similar comentario realiza Entel, que menciona que no es necesario recurrir a la figura del desistimiento ya que el abonado tiene la facultad de migrar a otro plan tarifario; es decir, no existe restricción para que el abonado pueda elegir otro plan tarifario e incluso dar de baja al servicio.

En resumen, el plazo establecido para la ejecución de la migración genera un costo para los abonados quienes deben esperar para acceder al nuevo plan elegido y un doble costo para las empresas operadoras quienes, por un lado, se enfrentan a la molestia de los abonados por la demora en la migración. Por otro lado, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones sobre el desistimiento de la migración deben mantener planes obsoletos.

b. Sobre la suspensión, la reactivación y la baja

Los plazos para la suspensión reactivación o baja de un servicio fueron establecidos considerando que las acciones a seguir podrían tomar periodos significativos. Sin embargo, la tecnología actual permite realizar varias de estas acciones en línea o de forma remota y más ágil.

En primer lugar, por ejemplo, el artículo 68 de las actuales Condiciones de Uso establece que las empresas operadoras tienen la obligación de reactivar el servicio de un abonado dentro del plazo de 24 horas de efectuado el pago.

"Artículo 68.- Reactivación del servicio suspendido
En caso que la suspensión se deba a falta de pago del recibo, la empresa operadora debe reactivar el servicio cuando se haya efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada y el respectivo interés, salvo que la empresa operadora decida reactivar el servicio con un pago parcial de la suma adeudada.
Esta reactivación también se debe efectuar cuando el recibo vencido hubiera sido reclamado y se hubiera realizado el pago a cuenta de la parte no reclamada.
La empresa operadora debe reactivar el servicio dentro del plazo de veinticuatro (24) horas de efectuado el pago correspondiente por el servicio, o de presentado el reclamo y haber

[21] Salvo que se trate de un cambio de equipamiento, pues en caso de optar por una nueva migración, el abonado debería volver a asumir costos para el nuevo cambio de equipamiento.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo presentado de acuerdo a lo dispuesto el Reglamento de Reclamos. En caso contrario, debe compensar al abonado mediante la exoneración o devolución del monto pagado por concepto de reactivación por suspensión, si éste existiese. Asimismo, en caso el servicio permaneciera suspendido después de vencido el plazo para la reactivación, se aplica lo establecido en el artículo 37.
La empresa operadora puede aplicar una tarifa por concepto de reactivación por suspensión."

Al respecto, es preciso señalar que, según la ERESTEL (2024)[22] , el uso de internet en 2024 continuó aumentando para realizar operaciones a través de la banca electrónica. Esto evidenciaría que un mayor número de pagos se realizan de manera digital. Por lo cual, teniendo en cuenta que, en una transacción digital, la empresa puede tener conocimiento del pago en el momento que se realizó, es viable que una empresa operadora pueda reactivar el servicio en menos de 24 horas.

Asimismo, en base a la casuística[23] se sabe que la reactivación puede ser realizada de manera remota e inmediata, luego de realizar el pago. De esta manera, en un contexto donde la digitalización ha cobrado relevancia, esperar hasta 24 horas para la reactivación podría generar un malestar en el abonado, más aún si las empresas no tienen que esperar estos mismos plazos para la suspensión o corte del servicio.

En línea con ello, en el numeral 1.4 del Anexo 8, se establece que la suspensión del servicio, por desconocimiento de la contratación o cuestionamiento de la reposición de SIM Card, se realiza de manera inmediata, al emplear el abonado el canal telefónico o presencial y en el plazo de un (1) día hábil, mediante el uso de un canal distinto.

"Anexo 8
(…)
1.4. Suspensión del servicio por desconocimiento de la contratación o cuestionamiento de la reposición de SIM Card
La empresa operadora suspende el servicio ante la presentación del reclamo por desconocimiento de la contratación del servicio; así como cuando se desconoce la reposición de SIM Card, siempre que dichos trámites sean iniciados por quien se encuentra registrado como abonado. La suspensión se realiza de forma inmediata, al emplear el abonado el canal telefónico o presencial y en el plazo de un (1) día hábil, mediante el uso de un canal distinto.
En el caso de contrataciones no solicitadas, la reactivación del servicio se realiza cuando el reclamo se declare infundado, mediante una resolución firme o que hubiere causado estado, salvo que se haya solicitado la baja del servicio. Para el caso de desconocimiento de reposición de SIM Card, el servicio se reactiva al efectuarse una nueva reposición de SIM Card, conforme al procedimiento previsto en el punto 7 del Anexo 2."

Teniendo en cuenta que según el ERESTEL[24], al 2024, persiste el crecimiento en el uso de internet en áreas urbanas y rurales en el Perú, el plazo de un (1) día hábil para efectuar

[22] https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/936

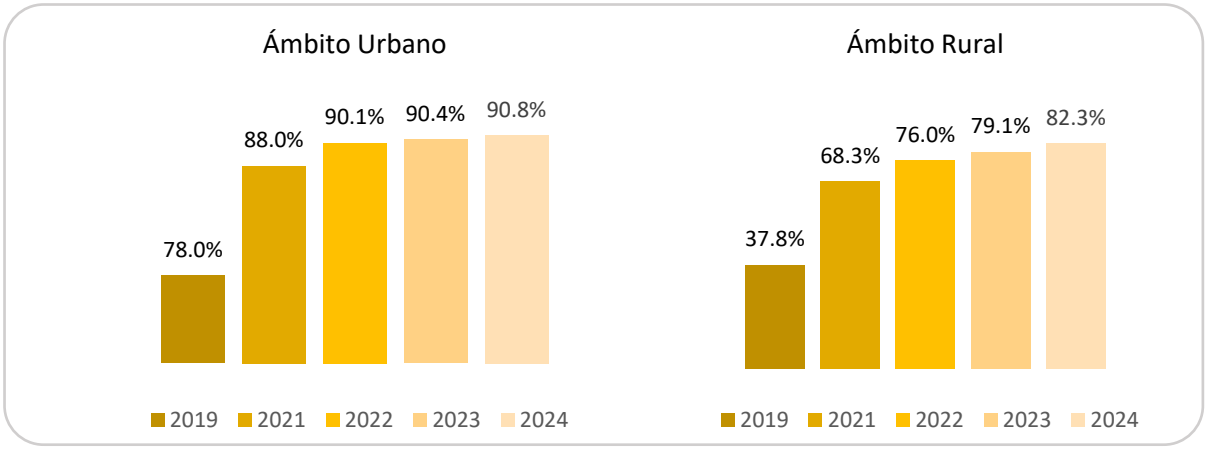
[23] En las actuales Condiciones de Uso, existen múltiples causales en los que la suspensión del servicio debe hacerse de forma inmediata, por ejemplo, en el inciso 2 del numeral 1.2 del Anexo 8 se establece que la empresa operadora de forma inmediata debe reconectar el servicio suspendido cautelarmente; o en el numeral 1.4 del mismo anexo, se establece que suspensión por cuestionamiento de la contratación del SIM Card se realiza de forma inmediata.

[24] https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/936

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

la suspensión, cuando se recibió la solicitud por un canal distinto al telefónico o presencial, es excesivo para el contexto actual, cuando existe la posibilidad de hacerlo de manera inmediata; lo cual brindaría mayor seguridad al abonado.

Gráfico N° 10: Porcentaje de hogares con acceso a internet móvil por ámbito geográfico



Fuente: ERESTEL. Elaboración: propia.

En segundo lugar, el plazo para la terminación del contrato por solicitud del abonado es de cinco (5) días hábiles.

> ***"Artículo 71- Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada***
> *El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por las causales especificadas en el punto 3.1 del Anexo 8."*
>
> ***"Anexo 8***
> ***3.1. Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada***
> *Las causales de terminación del contrato de abonado de duración indeterminada son:*
> *(i) Por decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado puede indicar la fecha en la cual termina el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado puede comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante es de aplicación lo establecido en el artículo 4;*
> *(…)"*
>
> ***"Artículo 72.- Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso***
> *La empresa operadora tiene la facultad de resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso sustentándose en las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por las causales especificadas en el punto 3.2 del Anexo 8.*
> *El abonado puede resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, sin expresión de causa, debiendo cursar comunicación escrita a la empresa operadora. En este supuesto, el abonado es responsable de las penalidades que hubiere pactado, de ser el caso. El contrato queda resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

El procedimiento para la resolución anticipada del contrato por decisión unilateral del abonado se establece en el punto 3.3 del Anexo 8."

Sin embargo, la casuística evidencia que las empresas operadoras pueden realizar la baja del servicio en un plazo más corto[25], esto tomando en cuenta los avances tecnológicos que permiten realizar las accesiones necesarias para dar cumplimiento a esta solicitud de manera remota y simple.

En tercer lugar, las actuales Condiciones de Uso no establecen ningún plazo para dar de baja los servicios por falta de uso; sin embargo, en el contexto actual de inseguridad y con una mayor utilización del recurso escaso como es la numeración, mantener números asignados a servicios que no están siendo utilizados por largos periodos puede generar que: (i) estas líneas sean utilizadas por terceros sin que el abonado se dé cuenta de ello y (ii) que los números que han sido portados no retornen al concesionario asignatario, acentuando el problema de escasez numérica.

En resumen, los plazos establecidos para la suspensión o reactivación del servicio son heterogéneos a lo largo de toda la norma, pues algunos no contemplan el avance tecnológico que permite gestiones mucho más ágiles para seguridad y beneficio de los abonados. Del mismo modo, el plazo para la baja de un servicio, cuando esta es solicitada por el abonado, no se condice con el desarrollo tecnológico. Asimismo, la inexistencia de un plazo para dar de baja a líneas que no han sido utilizadas por un tiempo prolongado puede acentuar los problemas de inseguridad y escases numérica.

c. Sobre la entrega de los contratos y recibos de abonado

Al respecto, es pertinente mencionar que los plazos fueron establecidos cuando la entrega de recibos o contratos debía hacerse exclusivamente de manera presencial. Por el contrario, hoy en día existe la posibilidad de realizar las entregas de estos documentos por medios electrónicos, lo que implica que los plazos regulados no se ajusten al contexto actual.

Por ejemplo, el numeral 3 del anexo 6 establece que la entrega de los documentos de contratación del servicio de roaming, cuando la contratación no es presencial, puede tomar entre dos (2) a cinco (5) días hábiles.

"Anexo 6
(…)
3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA OPERADORA ANTE LA SOLICITUD DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL
En la oportunidad en que el abonado solicite la activación del servicio de roaming internacional, la empresa operadora debe hacer entrega al abonado de la siguiente información:
(i) Las condiciones de contratación y de uso del servicio de roaming internacional;

[25] Movistar tiene la obligación de dar de baja el servicio de internet fijo en un plazo de un (1) día hábil.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

(ii) Las tarifas aplicables, para la prestación del servicio por voz, mensajería y/o datos, para los destinos frecuentes y, de ser el caso, para las zonas de frontera;

(iii) El derecho a que se le entregue en el recibo de pago, el detalle de los consumos realizados, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos. En este último caso, la empresa operadora debe remitir dicho detalle electrónico a una cuenta de correo electrónico proporcionada por el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web;

(iv) Los medios a través de los cuales puede solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre utilizando el servicio en el extranjero; y,

(v) El enlace electrónico que direccione directamente a la información específica sobre el servicio de roaming internacional, a que se refiere el punto 1.1. del Anexo 4.

La carga de la prueba respecto a la entrega de la información que se le brinde al abonado, corresponde a la empresa operadora. Cuando la contratación se realice en forma presencial, la información a que se refiere el párrafo precedente, debe ser entregada en documento impreso y en forma inmediata. En los casos en que la solicitud del servicio no se realice de manera presencial, la empresa operadora debe entregar la referida documentación dentro de los dos (2) días hábiles posteriores de efectuada la solicitud, a una cuenta de correo electrónico proporcionado por el abonado, salvo que este solicite expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso, en cuyo caso la empresa operadora debe hacer la entrega efectiva dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la referida solicitud.

(…)"

Este plazo resulta excesivo, teniendo en cuenta que actualmente se puede realizar la entrega de documentos de manera inmediata, gracias a la digitalización. Además, existe el riesgo de que la información llegue después de que el abonado ya está haciendo uso de este servicio, sin tener conocimiento exacto de características importantes del servicio activado.

En línea con ello, el último párrafo del numeral 2.6 del anexo 5 de las actuales Condiciones de Uso establece que la empresa operadora debe entregar la documentación respecto al contrato hasta diez (10) días hábiles posteriores a su celebración.

"Anexo 5
(…)
2.6. Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones
(…)
Cuando la contratación se realice en forma presencial, la documentación a que se refieren los párrafos precedentes, debe ser entregada inmediatamente al momento de la contratación, mediante documento físico. En los casos en que la contratación no se celebre de manera presencial, la empresa operadora debe entregar la referida documentación dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la celebración del contrato, mediante documento físico, salvo que el abonado solicite expresamente que la entrega se realice a través de medios electrónicos, en cuyo caso la empresa operadora debe hacerla efectiva dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la celebración del contrato."

No se exige que el contrato sea entregado a los abonados antes de que hagan uso efectivo del servicio. Esto se estableció de esa manera, aun con los riesgos que implica para el abonado, en un contexto en el que la entrega de estos documentos suponía

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

acciones que podían llevar un tiempo significativo, y que la entrega, por defecto, debía ser mediante documentos físicos.

Con la tecnología actual, que permite resguardar la legalidad de los documentos remitidos digitalmente, y considerando el incremento del uso de internet en los hogares, los costos de entregar digitalmente los documentos se han reducido significativamente, en tanto los riesgos de entregar los documentos de forma posterior a la utilización de los servicios se han mantenido. En ese sentido, los plazos y procedimientos para la entrega de los contratos no se ajustan al contexto y desarrollo tecnológico actual.

Similar es el caso de los plazos y procedimientos establecidos en las actuales Condiciones de Uso para la entrega de recibos. Así los artículos 28 y 57 de dicha norma establecen que la entrega de recibos será al menos cinco (5) días antes de la fecha de vencimiento para el ámbito urbano y tres (3) días antes para el ámbito rural.

> ***"Artículo 28.- Entrega de recibo***
> *La empresa operadora debe emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios prestados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo,*
> *(…)*
> *La empresa operadora puede realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.*
> *Adicionalmente, la empresa operadora está obligada a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado.*
> *(…)*
> *Para el caso de la entrega del recibo en zonas rurales será de aplicación lo dispuesto en el artículo 57."*
>
> ***"Artículo 57.- Entrega de recibos del servicio en zonas rurales***
> *Las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales deben remitir el recibo correspondiente a dicho servicio, por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Dicha entrega debe realizarse en el domicilio señalado por el abonado.*
> *En el caso del servicio de acceso a Internet, servicios que se presten en forma empaquetada o en convergencia que comprendan al servicio de acceso a Internet en zonas rurales, el recibo puede ser remitido a través del medio electrónico o informático propuesto por la empresa operadora. En los demás casos, el recibo puede ser remitido mediante dicho medio alternativo, siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del abonado.*
> *Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, el abonado puede solicitar en forma expresa la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.*
> *La carga de la prueba sobre la recepción por parte del abonado corresponde a la empresa operadora."*

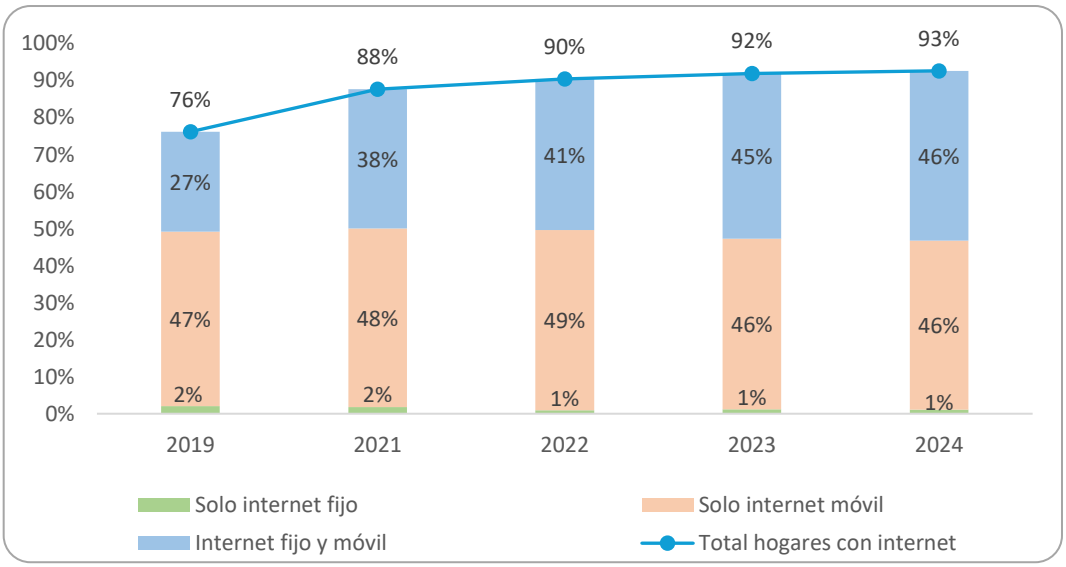
La diferenciación de plazos entre el ámbito rural y urbano cobraba sentido en un contexto donde la entrega de los recibos se debía hacer de manera presencial y tomaba más plazo para las empresas operadoras hacer esta entrega en el ámbito rural.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Además, no existe ninguna disposición que establezca el plazo máximo de entrega desde la emisión del recibo, aun cuando hay situaciones que ameritan que los abonados tengan conocimiento de la existencia del recibo desde la emisión del mismo, tales como la portabilidad numérica. Esto de nuevo, debido a que las obligaciones fueron concebidas en un contexto en que las empresas podían tomar varios días desde la emisión para hacer la entrega presencial de los recibos de abonado.

En cambio, en un contexto como el actual, en el que la penetración de los servicios de internet en los hogares ha alcanzado el 93% según ERESTEL, se minimiza la posibilidad de regular pensando en la entrega física de los recibos.

Gráfico N° 11: Porcentaje de hogares con acceso a internet fijo y/o móvil



Fuente: ERESTEL. Elaboración: propia.

En resumen, las disposiciones (plazos y procedimientos) para la entrega de los contratos o recibos fueron establecidas en un contexto distinto en el que esta entrega se realizaba de forma presencial, por lo que los plazos debían corresponder con el esfuerzo en la entrega. En cambio, actualmente el desarrollo tecnológico y el avance de los servicios de internet (fijo o móvil) han creado un contexto distinto que es necesario tener en cuenta.

d. Sobre la conservación de la documentación

El numeral 2.2 del anexo 5 de las actuales Condiciones de Uso establece que la empresa operadora está obligada a conservar el contrato de prestación de servicios hasta por diez (10) años, luego de la fecha en que se hace efectiva la terminación de la relación contractual.

> ***"Anexo 5***
> ***(…)***
> ***2.2. La conservación del contrato***
> *En todos los casos, la empresa operadora está obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio, en*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

tanto subsista la relación contractual con el abonado y hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha efectiva de terminación de la relación contractual."

La obligación de conservación de la documentación por parte de las empresas operadoras conlleva a costos para su cumplimiento, por lo que plazos tan amplios solo deberían ser justificados cuando aportan beneficios superiores a los abonados.

Sobre el particular, Claro menciona que, una vez concluida la relación contractual entre la empresa y el abonado, son pocos los clientes que solicitan el contrato de su servicio. Asimismo, dicha cantidad mínima de solicitudes son presentadas de manera inmediata a la baja o como máximo dentro de los primeros tres años siguientes a la baja. En la misma línea, Entel manifiesta que mantener contratos de ex abonados por un periodo de diez (10) años es excesivo.

Cabe señalar que, si en caso un usuario tuviera que realizar un reclamo posterior a la culminación de su contrato, respecto a la facturación o cobro, esté solo tendría un plazo de hasta un (1) año para presentar su reclamo ante la empresa operadora, según Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos.

"TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos
Artículo 55.- Plazo de presentación del reclamo
El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, según el objeto de reclamo:
En aquellos reclamos en los cuales se involucre una facturación o cobro:
1. Hasta un (1) año después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
2. Hasta un (1) año después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.
En los demás casos en tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.
Una vez vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente."

En resumen, en la actualidad que los plazos se han ido acortando, y los costos de almacenamiento se mantienen, el plazo de diez (10) años para conservación de contratos se considera amplio.

e. Sobre el corte del servicio

En las actuales Condiciones de Uso se hace una distinción entre la suspensión, el corte y la baja del servicio; esto es así debido a que la suspensión se pensó únicamente como restricción parcial de atributos de los servicios mientras que el corte del servicio en una restricción total por un tiempo; mientras que la baja del servicio en una restricción permanente.

Visto de esta manera, la distinción es pertinente; sin embargo, en la realidad no existe diferencia entre la suspensión y el corte del servicio. Esto debido a que la suspensión

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

parcial de atributos no funciona en la práctica, por lo cual, en realidad no habría diferencia entre la suspensión y el corte del servicio.

Por ejemplo, en el caso de deuda, las actuales Condiciones de Uso establecen que la empresa operadora debe hacer efectiva la suspensión a los tres (3) meses del vencimiento de un recibo impago; luego, si trascurridos veinte (20) días calendario desde la suspensión el abonado no realiza el pago, la empresa operadora puede cortar el servicio. Finalmente, transcurridos treinta (30) días calendario adicionales puede dar la baja del servicio. Sin embargo, actualmente en la práctica no existe una diferencia entre la suspensión por deuda y el corte por deuda, por lo que mantener esta distinción solo genera confusión.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

> ***"Artículo 66.- Facultad de suspensión del servicio***
> *La empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio hasta que cesen las causas señaladas a continuación, o se resuelva el contrato.*
> *(i) Por mandato judicial;*
> *(ii) Por deuda, de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.1 del Anexo 8;*
> *(iii) Por declaración de insolvencia;*
> *(iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.2 del Anexo 8;*
> *(…)"*
>
> ***"Anexo 8***
> ***(…)***
> ***1.1. De la suspensión del servicio por deuda***
> *La empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio por deuda, cuando:*
> *a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o*
> *(…)*
> *En cualquier caso, la empresa operadora, debe hacer efectiva la suspensión del servicio, transcurridos tres (3) meses de vencido el recibo impago."*
>
> ***"Artículo 69.- Facultad para el corte del servicio***
> *La empresa operadora tiene la facultad de cortar el servicio. El procedimiento para el corte y reactivación del servicio se encuentran detallados en los puntos 2.1 y 2.4 del Anexo 8.*
> *Las causales de corte son los siguientes:*
> *(i) Si transcurriesen veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago sin que el abonado cumpliera con su obligación de pago y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, la empresa operadora puede cortar el servicio del abonado, previa remisión de un aviso mediante documento que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario a la fecha de corte.*
> *(ii) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el en el punto 2.2. del Anexo 8.*
> *(iii) Por uso prohibido, de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3. del Anexo 8."*
>
> ***"Artículo 70.- Facultad de dar de baja el servicio***
> *La empresa operadora tiene la facultad de dar de baja el servicio, si transcurriesen treinta (30) días calendario desde que se ha efectuado el corte de servicio sin que el abonado cumpliera con efectuar el pago correspondiente."*

Por otro lado, también se establece la facultad de corte por uso indebido y uso prohibido, tras un tiempo del servicio suspendido por ambas causales; sin embargo, no se establece la baja del servicio, por lo que podría interpretarse que dichos servicios quedan en

situación de corte de manera permanente. Sin embargo, en este caso, lo que en la práctica se espera es que los servicios sean dados de baja.

En resumen, en la práctica no existe ninguna diferencia entre la baja y el corte del servicio, por lo que esta segunda figura solo genera confusión.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

f. Sobre el uso debido de los servicios

Los usuarios y abonados tienen la obligación de hacer un uso debido de los servicios, por lo tanto, las actuales Condiciones de Uso establecen que las empresas operadoras pueden optar por la suspensión cautelar del servicio cuando los abonados hacen un uso indebido de estos. Para ello, en el punto 1.2 del anexo 8 de las actuales Condiciones de Uso se establece los plazos y procedimiento a seguir.

> ***"Anexo 8***
> ***(…)***
> ***1.2. De la suspensión cautelar por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones***
> *(…)*
> *a. La empresa operadora que detecte un uso indebido del servicio, pone tal hecho en conocimiento del OSIPTEL, así como los medios probatorios que acrediten el uso indebido del servicio por parte del abonado, usuario o arrendatario de servicios públicos de telecomunicaciones, de manera previa a la adopción de cualquier acción a la que tenga derecho la empresa operadora. Esta comunicación puede ser formulada por escrito, en forma verbal a las líneas de atención telefónica del OSIPTEL o mediante correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: usoindebido@osiptel.gob.pe*
> *(…)*
> *b. El OSIPTEL realiza la verificación del uso indebido denunciado mediante acciones de supervisión, las cuales se llevarán a cabo en un plazo no mayor a un (1) día hábil, computado desde el día siguiente de recibida la comunicación a la que hace referencia el literal a, salvo las excepciones previstas en el presente procedimiento o la coordinación de un plazo distinto con la empresa operadora.*
> *c. El pronunciamiento del OSIPTEL sobre la denuncia y/o los medios probatorios presentados por la empresa operadora denunciante y actuados por el OSIPTEL, debe ser comunicado por escrito a la empresa operadora dentro del día hábil siguiente de efectuada la acción de supervisión respectiva.*
> *(…)"*

Sin embargo, estos no se ajustarían a la realidad, en primer lugar, porque desde el año 2016, se ha implementado el Sistema de reporte de denuncias de uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones (SISREDU), por lo que se cuenta con nuevas herramientas de comunicación y la presentación de documentación.

Además, si bien los plazos no se han ajustado desde que fueron establecidos, las empresas operadoras han informado que en muchos casos los plazos que tiene el Osiptel para analizar la casuística superan el día hábil otorgado, por lo que es necesario retrasar la suspensión cautelar o hacerlo bajo su riesgo.

En resumen, en el caso de uso indebido, los plazos y procedimientos establecidos en las actuales Condiciones de Uso pueden ajustarse en atención al nuevo contexto.

III.2.2. Rigidez en los procesos

Las actuales Condiciones de Uso contienen muchas disposiciones que son rígidas, ya sea porque establecen listas taxativas o porque no dan opción a que las empresas operadoras puedan innovar, lo cual limita la flexibilidad necesaria en un mercado tan dinámico y un contexto cada vez más competitivo.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

A. Disposiciones que limitan la innovación

a. Lista taxativa de mecanismos de contratación

Actualmente se cuenta con una lista taxativa de mecanismos de contratación, que además se utilizan como manifestación de voluntad para una serie de solicitudes. Esta lista taxativa establece los procedimientos a seguir y en qué circunstancias se usa cada mecanismo, pero además da espacio al uso de otros mecanismos siempre que estos sean previamente aprobados por el Osiptel.

> ***"Anexo 5***
> ***1. MECANISMOS DE CONTRATACIÓN***
> ***1.1. Finalidad de los mecanismos de contratación***
> *Los mecanismos de contratación tienen por finalidad que los abonados manifiesten su voluntad de solicitar o aceptar: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.*
> *Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio.*
>
> ***1.2. Mecanismos de contratación***
> *Los mecanismos de contratación son los siguientes:*
> *i. Cualquier documento escrito: (…)*
> *ii. Grabación de audio o video: (…)*
> *iii. Medios informáticos: (…)*
> *iv. Marcación simple (…)*
> *v. Marcación doble (solicitud y confirmación): (…)*
> *vi. Auto-activación: (…)*
> *vii. Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL: Los usos de los mecanismos de contratación son previamente informados al OSIPTEL, así como el detalle de los mecanismos de seguridad que son empleados para tales efectos. La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los ajustes requeridos por el OSIPTEL, dentro del plazo que se establezca mediante comunicación escrita.*
>
> *Para el caso de migración a planes tarifarios, contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma, a través de los mecanismos de contratación señalados en los numerales ii, iii, iv y v, no es exigible la exhibición del documento legal de identificación a que se refiere el punto 3.1, así como la validación de identidad del abonado mediante el sistema de verificación biométrica a que se refiere el punto 3.2 para el caso de los servicios públicos"*

Así, en el escenario en el que una empresa requiera usar un nuevo mecanismo de contratación, debe presentar ante Osiptel la propuesta de mecanismo de contratación junto con sus parámetros de seguridad, para la evaluación y aprobación del mismo por el ente regulador.

Este proceso restringiría la flexibilidad de las empresas para implementar canales de contratación que respondan a las necesidades del mercado y aprovechen las nuevas tecnologías.

Sobre el particular, Movistar manifiesta que la lista taxativa de mecanismos de contratación restringe los canales de atención a través de los cuales se pueden realizar determinados trámites.

De otro lado, Entel señala que, si bien la lista taxativa de mecanismos de contratación incluye "otros" mecanismos a ser aprobados por el Osiptel, el procedimiento de aprobación de cada nuevo mecanismo propuesto por las empresas operadoras puede tomar meses, lo cual resulta en una limitación y desincentivo a la innovación por parte de las empresas operadoras.

En ese sentido, se advierte que listar mecanismos de contratación resulta en una limitación innecesaria de la innovación para implementar nuevos canales por los cuales se pueden realizar trámites.

b. Uso obligatorio de determinados mecanismos de validación de identidad en algunos mecanismos de contratación.

En línea con el problema de limitación al uso de canales de atención, que genera el contar con una lista taxativa de mecanismos de contratación, se advierte que, establecer la obligación de usar determinados mecanismos de la validación de identidad para ser usados en algunos mecanismos de contratación, como es el caso de la contraseña única o las preguntas de control, podrían generar más problemas que beneficios.

i. Sobre la contraseña única

En las actuales Condiciones de Uso se establece que la contraseña única debe ser entregada por la empresa operadora a sus abonados, previa validación de identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar. Así, la contraseña única puede ser empleada por la empresa operadora como mecanismo de contratación, toda vez que el abonado validó su identidad para obtenerla.

Cabe señalar que, se establece además determinados trámites en los cuales el uso de la contraseña única es obligatorio, como el trámite de reposición de SIM Card. Además, en el caso del trámite de reporte por recuperación del equipo, si el abonado no valida su identidad a través de verificación biométrica, únicamente se da como alternativa el uso de la contraseña única.

Sobre el particular, en atención a la consulta temprana, Movistar argumenta que la contraseña única no es un modelo ideal de seguridad, debido a que no está masificado, y el uso que le da el cliente no es habitual, por lo que podría no recordarla y debe resetearla cada que la use, por lo que perdería el sentido por la que fue concebida. Así,

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

dicha empresa señala que los mecanismos de validación de identidad deben relacionarse con información que el cliente tenga a la mano, como la biometría facial o dactilar o preguntas de validación como se realiza incluso en el sector banca.

ii. Sobre las preguntas de control

En las actuales Condiciones de Uso se establece que, para hacer uso del mecanismo de grabación de audio y video, la empresa operadora debe requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad y, adicionalmente, podría solicitar la contraseña única.

> ***"ANEXO 5***
> ***1.2. Mecanismos de contratación***
> *(…)*
> *ii. Grabación de audio o video:*
> *Este mecanismo no puede ser utilizado para la contratación de altas nuevas, con excepción de: (a) aquellos casos en los que se valide la identidad del abonado a través de la contraseña única a la que hace referencia el punto 3.3, y (b) los casos previstos en el punto 4, siempre que el OSIPTEL hubiera aprobado el mecanismo de verificación de identidad respectivo.*
> *La grabación de audio o video debe comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización.*
> *En estos casos, la empresa operadora debe requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones), debe solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora puede solicitar el nombre del padre y/o madre, o la contraseña única a la que hace referencia el punto 3.3 u otros datos que otorguen una mayor seguridad.*
> *La empresa operadora debe entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.*
> *(…)"*

Respecto a esta disposición, se advierten dos problemas: (i) Inseguridad del mecanismo, pues, como es de conocimiento público, en los últimos años se han producido filtraciones de bases de datos personales con fines ilícitos, como la suplantación de identidad[26], y que (ii) los datos que requieren al abonado para acreditar su identidad no se encuentran homogenizados entre empresas operadoras.

[26] Reniec bloqueó cerca de mil intentos de suplantaciones de identidad desde el 2020. https://www.gob.pe/institucion/reniec/noticias/920383-reniec-bloqueo-cerca-de-mil-intentos-de-suplantaciones-de-identidad-desde-el-2020
Filtran datos personales de 82 mil vecinos de Miraflores en portal web ilegal. https://www.infobae.com/peru/2024/10/13/filtran-datos-personales-de-82-mil-vecinos-de-miraflores-en-portal-web-ilegal-incluido-el-alcalde-carlos-canales/
Sitio web expone datos personales de millones de peruanos y autoridades no pueden evitarlo https://convoca.pe/agenda-propia/sitio-web-expone-datos-personales-de-millones-de-peruanos-y-autoridades-no-pueden
Reniec: Sujeto conocido como 'El Ingeniero' lideraría el mercado negro de datos de la entidad en Wilson. https://larepublica.pe/sociedad/2024/03/29/pedro-concha-sujeto-conocido-como-el-ingeniero-lideraria-el-mercado-negro-de-datos-de-reniec-en-wilson-1450522

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Así, se advierte que, podrían existir mecanismos de seguridad para la validación de identidad más eficaces que la contraseña única y preguntas de control. Además, con el constante avance tecnológico, podrían aparecer nuevas formas de validación de identidad, incluso más seguras, que podrían ser implementadas por iniciativa de las empresas operadoras.

iii. Sobre la presentación del documento de identidad

Adicionalmente, se ha identificado que en la normativa actual algunos trámites requieren la exhibición del documento legal de identidad. Tal es el caso de la reposición de SIM Card, y la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones; sin embargo, la mera exigencia del documento de identidad no aporta mayor seguridad y por el contrario genera costos, pues implica que algunos trámites tengan que realizarse exclusivamente de manera presencial.

Con relación a los abonados, se advierten costos asociados al tiempo, dinero e incomodidad que implica el traslado a las oficinas de las empresas operadoras. Con respecto a las empresas operadoras, no sólo se advierte los costos directos generados por la mayor demanda de atención en sus oficinas, sino también se advierten costos asociados a la limitación que experimentan las empresas operadoras sobre el desarrollo de soluciones digitales para la realización de trámites, que redundaría en más eficiencia y reducción de costos de atención presencial.

Sobre el particular, en atención a la consulta temprana, Claro comentó que la presentación física del documento de identidad no es un mecanismo adecuado para asegurar la validación de identidad, toda vez que puede estar adulterado y los asesores no tienen forma de constatar ello. Dicha empresa señala que, lo que realmente dota de seguridad a los trámites, no son dichas verificaciones visuales a los documentos de identidad sino las medidas de seguridad implementadas en los sistemas, como son la verificación biométrica de identidad con terminales con detección de huella viva, la limitación de intentos por tramite o la utilización de un PIN de seguridad.

En resumen, la problemática en este aspecto radica en que la obligatoriedad del uso de determinados mecanismos de contratación y de determinados mecanismos de seguridad para validación de identidad, como la contraseña única, preguntas de control o presentación del documento de identidad, limita la innovación de las empresas operadoras para implementar otros mecanismos a través de los cuales los abonados manifiesten su voluntad de contratar, así como mecanismos que brinden seguridad para la validación de identidad que sean más eficientes.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

B. Falta de claridad respecto al uso de los mecanismos de contratación

Si bien en el artículo 19 de las actuales Condiciones de Uso se define como mecanismo de contratación al medio que permite dejar certeza de la voluntad del abonado de realizar un trámite, puede surgir la confusión entre el mecanismo que usa el abonado para expresar su voluntad y el canal (vg. presencial, telefónico, digital) mediante la cual el abonado contacta a la empresa o viceversa. Ello, sobre todo, en lo referido al inciso iii, pues un medio informático puede ser confundido con un canal virtual de contacto.

> *"**Artículo 19.- Mecanismos de Contratación***
> *El mecanismo de contratación es todo medio que permita otorgar certeza de la manifestación de voluntad de solicitar y/o aceptar la contratación, resolución y/o modificación de los términos o condiciones de la contratación de un servicio público de telecomunicaciones; así como cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.*
> *Los mecanismos de contratación son, de manera taxativa, los siguientes:*
> *i. Cualquier documento escrito*
> *ii. Grabación de audio o video*
> *iii. Medios Informáticos*
> *iv. Marcación simple*
> *v. Marcación doble (solicitud y confirmación)*
> *vi. Autoactivación*
> *vii. Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL*
> *El detalle de los usos respecto a cada uno de los mecanismos se encuentra detallado en el punto 1 del Anexo 5 mientras que el detalle de las obligaciones respecto de los mecanismos de contratación se encuentra en el punto 1 del Anexo 6."*

Así, por ejemplo, en el numeral 3.1 del anexo 8 se especifica que, para dar de baja un servicio por decisión del abonado, este debe comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19.

Esta redacción podría generar que un abonado que hizo el contacto inicial con la empresa operadora por un canal como el Whatsapp para contratar un servicio, interprete que puede usar este mismo canal para darse de baja, pues podría no distinguir entre el canal (vg. presencial, telefónico, digital) y el mecanismo de contratación (vg. escrito, medio informático, entre otros).

> *"**Anexo 8***
> *(…)*
> ***"3. TERMINACIÓN DEL SERVICIO***
> ***3.1. Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada***
> *Las causales de terminación del contrato de abonado de duración indeterminada son:*
> *(i) Por decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado puede indicar la fecha en la cual termina el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado puede comunicar su decisión a través de cualquiera de*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

> *los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante es de aplicación lo establecido en el artículo 4*
> *(…)"*

De la misma manera, el artículo 51 de las actuales Condiciones de Uso establece que, el abonado debe solicitar el bloqueo o desbloqueo de un servicio, conforme a los mecanismos de contratación definidos en el artículo 19. Sin embargo, esta redacción, puede llevar al abonado a confundir entre el canal y el mecanismo.

> *"**Artículo 51.- Bloqueo y Desbloqueo***
> *Los abonados del servicio de telefonía fija pueden solicitar el bloqueo o desbloqueo del acceso automático al servicio de larga distancia nacional (prefijo de larga distancia nacional por preselección y/o por el sistema de llamada por llamada), acceso automático al servicio de larga distancia internacional (prefijo de larga distancia internacional por preselección y/o por el sistema de llamada por llamada), acceso automático a los servicios ofrecidos a través de la Serie 808, acceso automático a los servicios especiales facultativos, y acceso automático a las llamadas locales a las redes de los servicios públicos móviles, u otros que sean técnicamente posibles.*
> *La empresa operadora puede ofrecer bloqueos parciales del acceso automático a los servicios de larga distancia nacional e internacional.*
> *El bloqueo es prestado de manera gratuita a los nuevos abonados que lo soliciten en la oportunidad de la contratación del servicio telefónico.*
> *El abonado solicita el bloqueo o desbloqueo de uno o más servicios, conforme con lo establecido en los mecanismos de contratación previstos en el artículo 19.*
> *(…)"*

Los textos antes citados sugieren que el abonado podría percibir que sus derechos son vulnerados cuando una empresa operadora no le acepta realizar el trámite por un canal puesto a disposición, pues este podría no ser un medio de contratación aprobado por el Osiptel.

Aunado a lo anterior, cabe mencionar que la denominación "mecanismos de contratación" no es la más adecuada, toda vez que los mecanismos listados son usados en, además del trámite propiamente de contratación, la realización de otros diversos trámites, como la baja del servicio, la modificación de términos y condiciones de la contratación, la migración, entre otros.

En resumen, el hecho de que los mecanismos de contratación engloben tanto un mecanismo de validación como un mecanismo de aceptación expresa del abonado, y estos no sean usados únicamente para contratar, no facilita el entendimiento de los abonados.

C. Mecanismos de representación limitados

De otro lado, las actuales Condiciones de Uso contempla la posibilidad de que los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones puedan realizar determinados

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

trámites a través de un representante; sin embargo, para ejercer los derechos mediante un representante se exige documentación específica que involucra que el abonado deba realizar trámites presenciales.

Sobre el particular, el artículo 4 de la referida norma contempla el procedimiento para contar con un representante, en el que se advierte que es exigible la presentación de un documento físico, específicamente: (i) la persona natural debe presentar una carta poder notarial, y (ii) la persona jurídica debe presentar carta poder notarial además de una vigencia de poder.

> ***"Artículo 4.- Representación***
> *Para el ejercicio de los derechos que la presente norma regula, el abonado puede actuar mediante representante. En estos casos, el representante debe presentar la correspondiente solicitud, mediante documento escrito o a través de los medios informáticos o electrónicos que hubiera implementado la empresa operadora, debiendo adjuntar adicionalmente el poder respectivo.*
> *Para el caso de representante de una persona natural, es suficiente el otorgamiento del poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, la empresa operadora puede aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito, adjuntando copia simple de: (i) el documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería), y (ii) el último recibo del servicio, de ser el caso.*
> *Para el caso de representante de una persona jurídica, adicionalmente se requiere copia simple de: (i) la vigencia del poder del representante, y (ii) el documento legal de identificación del representante (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería). Este representante, a su vez, puede designar a un tercero utilizando la formalidad a la que se hace referencia en el párrafo anterior.*
> *El representante no puede ejercer los derechos que la presente norma regula mediante vía telefónica, salvo el representante de persona jurídica en el caso que la empresa operadora haya implementado la utilización de la contraseña a la que hace referencia el punto 3.3 del Anexo 5 para validar la identidad del abonado o solicitante del servicio."*

Al respecto, se advierte que el problema en este caso radica en que, por un lado, (i) el abonado debe legalizar en una notaría pública la firma de la carta poder, trámite que se realiza necesariamente de manera presencial, y, por otro, (ii) el trámite para actuar mediante representante ante las empresas operadoras debe realizarse para la gestión de cada trámite.

Así, resulta sumamente complicado que aquellos abonados que no están en la capacidad de realizar trámites de manera presencial, ya sea por alguna discapacidad física o porque se encuentran fuera del país, puedan realizar dichos trámites a través de representante, ya que para ello tendrían que, necesariamente, realizar el trámite presencial de la carta poder con firma legalizada ante notario o en la oficina consular del país en el extranjero.

Además, si acaso estos abonados pudieran hacer el esfuerzo de tramitar la legalización de su firma para contar con una carta poder, el otro problema es que, tal como se dispone en la normativa del Osiptel, dicha legalización se requiere para cada trámite que requieran realizar ante la empresa operadora.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Por ello, se advierte que, si bien la normativa contempla la posibilidad de que la carta poder legalizada pueda ser presentada a través de medios informáticos o electrónicos, el trámite para la legalización de firma es estrictamente presencial, con lo cual los requisitos para el trámite de representación limitan que la representación pueda gestionarse de manera digital.

Sobre el particular, Claro, Entel, Movistar y la APROTECU, en atención a la consulta temprana, señalaron que actualmente los formalismos requeridos para el trámite de representación, imposibilitan la ejecución de trámites que no pueden ser realizados por el mismo abonado.

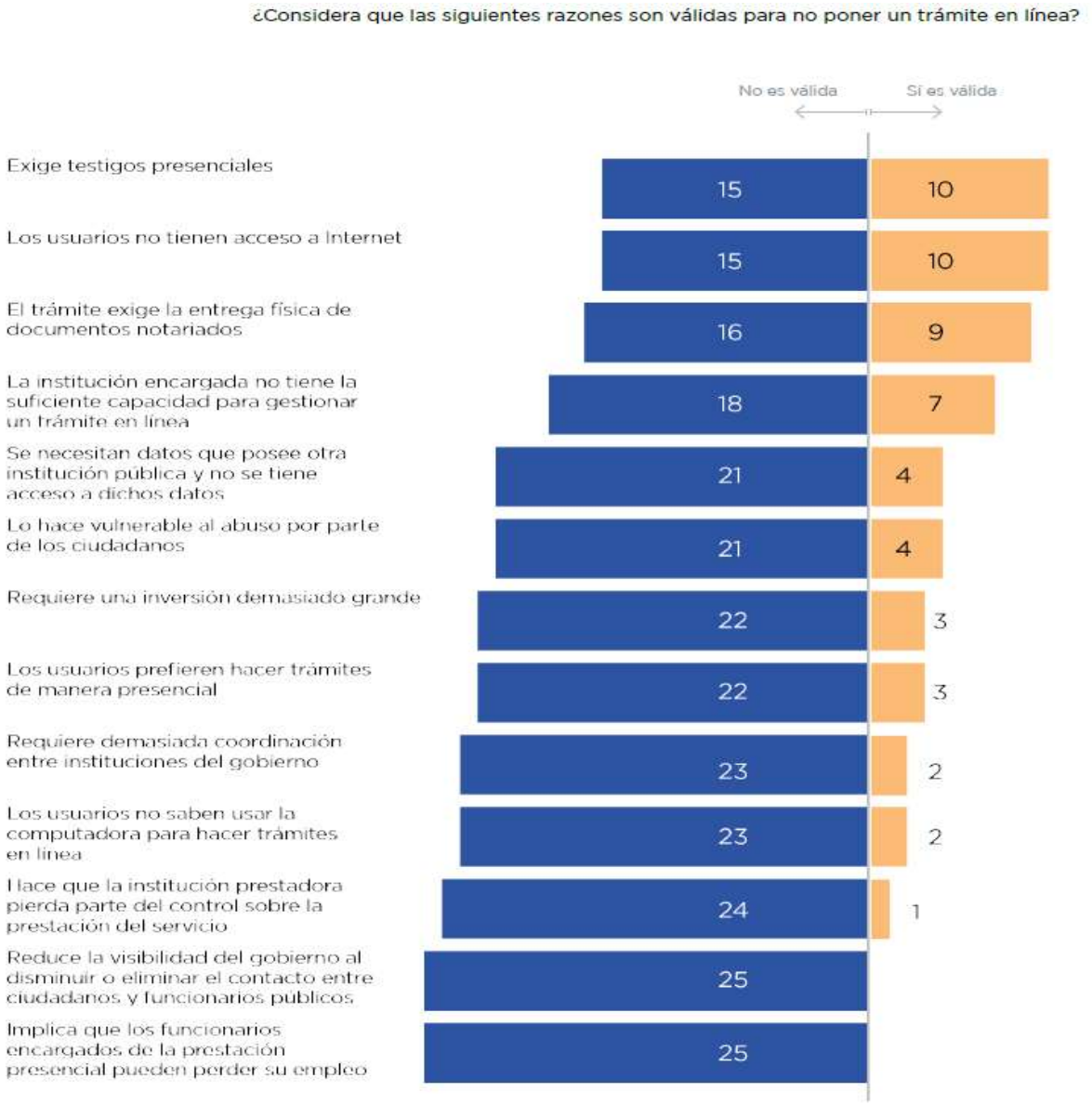
Cabe mencionar además el comentario de Intermax, quien advierte la incongruencia de la norma, pues se limita que el representante de la persona natural pueda ejercer los derechos de su representado vía telefónica, posibilidad que sí tiene el representante de persona jurídica.

Ahora bien, cabe señalar que el libro “El fin del trámite eterno, burocracia y gobierno digital” contiene los resultados de una encuesta realizada a los directores de gobierno electrónico y directivos de instituciones prestadoras de países de América Latina y el Caribe, sobre trámites. Dentro de estos resultados se observa que, para los directores de gobierno electrónico, uno de los principales argumentos en contra de la digitalización es la exigencia de la entrega de documentos notariados.[27]

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

[27] En dicho libro se menciona el hecho de que dicho argumento tiene soluciones ya implementadas. Al respecto, menciona el ejemplo de España, donde desde el año 2000, se cuenta con una red de “e-notarios” que cumple sus funciones de forma electrónica.

Gráfico N° 12: Razones para exigir que los trámites sean presenciales



Fuente: Libro "el fin del trámite eterno, burocracia y gobierno digital".

III.2.3. Vulneración de derechos de los abonados

En un contexto cada vez más competitivo es importante proteger y empoderar a los usuarios en el sector de telecomunicaciones para que puedan beneficiarse efectivamente de esta mayor competencia.

Así, tras la revisión integral de las actuales Condiciones de Uso se ha identificado que existen disposiciones que afectan a la protección y el empoderamiento efectivo del usuario, por lo cual merecen revisión. Estas disposiciones están vinculadas al proceso de facturación, a las condiciones para celebrar contratos adicionales y a las obligaciones diferenciadas entre las empresas operadoras de mayor y menor tamaño.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

A. Problemas con la devolución de montos en un escenario de facturación adelantada

Según el artículo 27 de las actuales Condiciones de Uso, las empresas operadoras tienen la posibilidad de facturar por servicio prestado o de facturar de forma adelantada.

> ***Artículo 27.- Sobre el proceso de facturación***
> *La empresa operadora realiza la facturación de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación a los que hace referencia el artículo 19, que sean efectivamente prestados a los abonados, conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Tarifas.*
> *La facturación se realiza con posterioridad a la utilización del servicio prestado, salvo los casos en que se haya pactado el pago adelantado del servicio o de determinados conceptos.*

Como se observa, la facturación adelantada se planteó como una excepción, pero actualmente la mayoría de las empresas operadoras han aplicado esta excepción como regla.

En este escenario, surge una problemática para los usuarios o abonados, pues si pagaron de manera adelantada y decidieran terminar o suspender su contrato antes del nuevo ciclo de facturación, se generaría un saldo a su favor. Sin embargo, la norma no exige la devolución proactiva del mismo, por lo que, en la práctica, son los usuarios los que deben afrentar los costos de realizar los trámites para recibir el saldo a favor.

Estos costos de transacción para el abonado podrían incluso desincentivarlo de realizar estas gestiones, por lo que en muchos casos podría no solicitar la devolución y la empresa operadora se quedaría con este monto aún sin haber prestado el servicio de manera efectiva.

En línea con esto, el Osiptel ha recibido reclamos por “Montos cobrados posteriores a la baja”, en los cuales los usuarios reportaron que, pese a haber realizado la baja del servicio (sea solo baja directa o por portabilidad), la empresa operadora no le devolvió lo cobrado por adelantado (desde la fecha de baja hasta el fin del ciclo facturado por adelantado) o realizó cobros en el ciclo posterior a la ejecución de la baja. Al respecto, del total de expedientes resueltos (de enero a setiembre del 2024) sobre este tema, más de la mitad fueron declarados FUNDADOS. De este modo, surge la necesidad de evaluar la pertinencia o no de modificar la disposición vinculada al proceso de facturación.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Cuadro N° 4: Reclamos resueltos por "Montos cobrados posteriores a la baja" durante el 2024.

Estado	Cantidad de expedientes (en %)	Fundamentos
FUNDADO	52%	Se corroboró que la empresa operadora realizó cobros indebidos con posterioridad a la ejecución de la baja y no actuó los medios probatorios que permitieran determinar el período proporcional que correspondía devolverse
INFUNDADOS	18%	(i) no se evidenció cobros posteriores a la baja o (ii) la empresa operadora cumplió en su oportunidad con la devolución de lo cobrado por adelantado
DAR POR CONCLUIDOS	13%	La empresa operadora procedió con la devolución respectiva, con posterioridad a la interposición del recurso de apelación o en los descargos remitidos en el expediente RA
PARCIALMENTE FUNDADOS	9%	El TRASU advirtió los cobros indebidos y al verificar la fecha de ejecución y los períodos facturados en el recibo emitido durante el mes en que se ejecutó la baja. Se pudo determinar el período proporcional que correspondía devolverse en el recibo reclamado.
NO ADMITIDOS	8%	No se admitieron

Fuente: Información remitida por TRASU. Elaboración: propia.

En resumen, los abonados que tienen una facturación por adelantado, en muchos casos no reciben los montos pagados previamente cuando deciden terminar el servicio, portar su número a otro operador o suspender temporalmente el servicio.

B. Problemas con la vinculación del equipo terminal con el servicio.

Según el numeral 2.5 del Anexo 5 de las actuales Condiciones de Uso, se permite la vinculación del contrato del equipo terminal con el contrato del servicio, en el caso de que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o el financiamiento del equipo terminal.

> ***Anexo 5***
> ***2.5. Condiciones para la celebración de contratos adicionales***
> *La empresa operadora puede celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado.*
> *El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual debe encontrarse vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional. En ningún caso, la empresa operadora puede establecer en el contrato adicional o en el contrato de servicios, cláusulas que establezcan para el abonado la obligación de utilizar el servicio únicamente en el equipo que ha sido adquirido a la empresa.*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Para el caso de los servicios públicos móviles, cuando el abonado decida resolver el contrato de prestación del servicio y consecuentemente se resuelva el contrato adicional a que se refiere el numeral (i) del primer párrafo, la empresa operadora no puede cobrar al abonado por dicha resolución, un importe superior al resultado del cálculo que sea realizado en base a lo señalado en el cuarto párrafo. Lo antes indicado solo resulta aplicable en los casos en que se le haya otorgado al abonado el beneficio económico a que se refiere el segundo párrafo.

Para la determinación del importe a ser pagado por el abonado, la empresa operadora debe:

a) Tomar como valor de referencia para el cálculo, el precio del equipo terminal ofrecido bajo la modalidad prepago, al momento de la contratación;
b) Descontar el monto efectivamente pagado por el abonado por el equipo terminal, del precio del equipo terminal prepago; y,
c) Multiplicar el valor obtenido en el literal b), por el resultado de dividir el número de meses restantes para el cumplimiento del plazo establecido en el contrato adicional, entre el número total de meses pactado en el referido contrato.

El valor de referencia del equipo terminal ofrecido bajo la modalidad prepago debe constar expresamente en el contrato adicional, el cual es entregado al abonado luego de la suscripción del mismo. De no dejar constancia expresa de dicho valor, la empresa operadora no puede cobrar el importe señalado en el cuarto párrafo.

En caso el abonado incumpla con el referido pago y haya ejercido su derecho de portar su número a otra empresa operadora, se aplica lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica.

Los acuerdos que celebren las empresas operadoras para el financiamiento del pago por la instalación o acceso de servicios públicos de telecomunicaciones, así como los contratos adicionales que celebren para la adquisición o financiamiento de equipos terminales, no pueden implicar plazos de permanencia o pago de cuotas por periodos superiores a seis (6) meses; salvo las reglas específicas previstas en el presente punto para los servicios públicos móviles.

En esta disposición, se señala que, para el caso de servicios públicos móviles, cuando el abonado decida resolver su contrato de prestación del servicio, pero está vinculado al contrato de un equipo terminal, este debe abonar un monto para resolver su contrato. Este monto se calcula utilizando el número de meses faltantes para el cumplimiento del plazo pactado y el precio prepago del equipo (valor del equipo), descontado del importe efectivamente pagado (pago inicial del equipo) por el abonado.

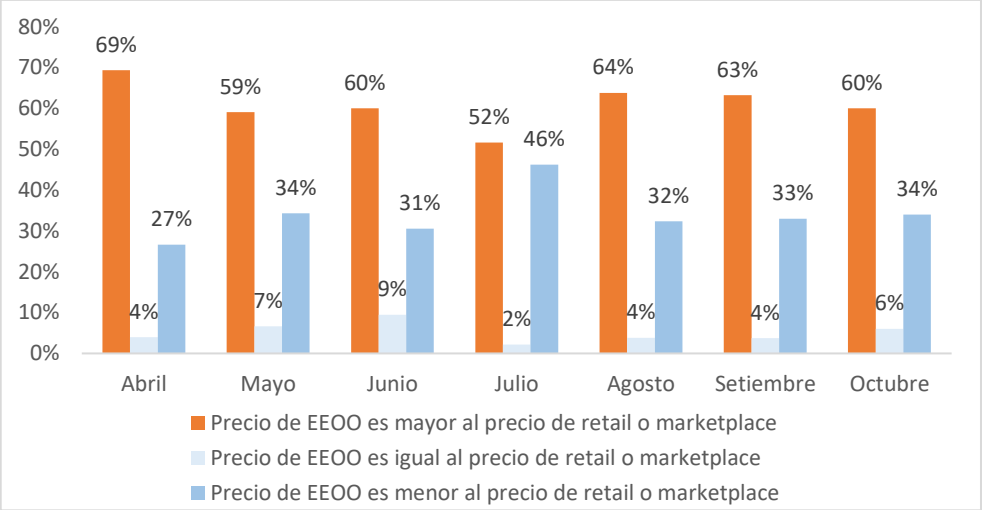
$$Monto\ a\ pagar = \frac{Valor\ del\ equipo - Pago\ inicial\ del\ equipo}{N°\ de\ meses\ totales\ del\ contrato} * (N°\ de\ meses\ faltantes)$$

Se supone que la lógica de esto es que las empresas operadoras invierten en otorgar descuentos especiales a los abonados, los cuales son recuperados con su permanencia por un plazo específico.

No obstante, actualmente, se observa que la mayoría de los equipos ofrecidos (en modalidad prepago o equipo libre/sin plan) por las empresas operadoras presentan un precio superior al ofrecido por las empresas “retails” o “marketplace”.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Gráfico N° 13: Porcentaje de modelos de equipos móviles (prepago o equipo libre) de EEOO con precios mayores, iguales o menores a lo ofertado por tiendas retails o marketplace



Nota: Para la comparación de precios en cada modelo de equipo, se consideró el precio mínimo de cada mes registrado (en prepago o equipo libre) en las 4 operadoras, y el precio mínimo registrado en las tiendas retails (Tottus, Plaza Vea, Promart, Ripley, Sodimac, Hiraoka, Saga Falabella, Coolbox, Oeschle) y marketplace (Linio, Juntoz, Shopstar, Real Plaza)
Fuente: Páginas web de empresas operadoras, retails y marketplace. Elaboración propia.

El precio prepago resulta relevante, ya que, al resolver un contrato de servicios vinculado a la adquisición de un equipo terminal, el usuario debe pagar cualquier saldo pendiente en función de este precio prepago fijado por la operadora. Esto resulta un problema para el usuario ya que esta disposición puede ser utilizada para limitar su libertad de cambiar de operadora, y no constituye realmente un beneficio económico para ellos.

En línea con lo anterior, si un usuario compra al contado, un equipo móvil con cualquier plan pospago de una operadora, al mismo precio que en las tiendas retails o marketplace, la empresa operadora puede fijar, de referencia, un precio prepago mayor y argumentar que está otorgando un "beneficio económico" al usuario, cuando en realidad no existe tal beneficio. Así, si el usuario decide cambiar de empresa operadora antes de cumplir con la permanencia mínima, se le exigiría el pago de un monto adicional para cubrir la diferencia con el precio prepago fijado.

Esta práctica limitaría la capacidad de elección de los usuarios y, a su vez, reduciría la competencia en el mercado, dado que los usuarios quedarían obligados a permanecer con la empresa operadora durante el tiempo estipulado para evitar el pago de la penalidad.

Asimismo, se observa que todos los equipos ofertados, en los planes pospago en línea nueva, por las empresas operadoras como Claro, Entel y Bitel (Movistar no publica el precio de sus equipos de línea nueva en su página web) tienen un precio mayor al ofrecido por las tiendas *retails* y *marketplace*; por lo cual no hay un ahorro o beneficio económico para el usuario si este adquiriese al contado estos equipos.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Por otro lado, si bien las empresas operadoras ofertan sus equipos, en modalidad renovación o portabilidad, con menores precios que los ofrecidos por otras tiendas, estos descuentos solo están disponibles al adquirir planes pospago con renta mensual elevada. De este modo, considerando que, según el ERESTEL[28], en 2023, el gasto mensual representativo de un usuario en telefonía móvil fue de S/ 31.34 soles, los descuentos en los equipos para planes de montos elevados no estarían alcanzando a la mayoría de usuarios.

Gráfico N° 14: Porcentaje de modelo de equipos móviles de empresas operadoras clasificado por el ahorro que generan y por plan pospago.

CLARO - Línea Nueva

Oferta por plan	N° de modelos	% por plan
29.9	**72**	
Hay ahorro	11	15%
No hay ahorro	61	85%
39.9	**72**	
Hay ahorro	11	15%
No hay ahorro	61	85%
49.9	**72**	
Hay ahorro	11	15%
No hay ahorro	61	85%
55.9	**72**	
Hay ahorro	11	15%
No hay ahorro	61	85%
69.9	**72**	
Hay ahorro	11	15%
Mismo precio	2	3%
No hay ahorro	59	82%
79.9	**72**	
Hay ahorro	13	18%
No hay ahorro	59	82%
95.9	**72**	
Hay ahorro	13	18%
No hay ahorro	59	82%
109.9	**72**	
Hay ahorro	14	19%
Mismo precio	1	1%
No hay ahorro	57	79%
159.9	**72**	
Hay ahorro	15	21%
Mismo precio	1	1%
No hay ahorro	56	78%
189.9	**72**	
Hay ahorro	19	26%
No hay ahorro	53	74%
289.9	72	
Hay ahorro	19	26%
Mismo precio	2	3%
No hay ahorro	51	71%
Prepago	**72**	
Hay ahorro	11	15%
Mismo precio	2	3%
No hay ahorro	59	82%

ENTEL - Línea Nueva

Oferta por plan	N° de modelos	% por plan
44.9	**63**	
Hay ahorro	21	33%
Mismo precio	1	2%
No hay ahorro	41	65%
54.9	**63**	
Hay ahorro	21	33%
Mismo precio	1	2%
No hay ahorro	41	65%
69.9	**63**	
Hay ahorro	21	33%
Mismo precio	1	2%
No hay ahorro	41	65%
79.9	**63**	
Hay ahorro	21	33%
Mismo precio	1	2%
No hay ahorro	41	65%
99.9	**63**	
Hay ahorro	21	33%
Mismo precio	1	2%
No hay ahorro	41	65%
129.9	**63**	
Hay ahorro	21	33%
Mismo precio	1	2%
No hay ahorro	41	65%

Bitel - Línea Nueva

Oferta por plan	N° de modelos	% por plan
29.9	16	
Hay ahorro	1	6%
No hay ahorro	15	94%
39.9	16	
Hay ahorro	1	6%
No hay ahorro	15	94%
49.9	16	
Hay ahorro	1	6%
No hay ahorro	15	94%
55.9	16	
Hay ahorro	1	6%
No hay ahorro	15	94%
69.9	16	
Hay ahorro	1	6%
No hay ahorro	15	94%
79.9	16	
Hay ahorro	1	6%
No hay ahorro	15	94%
Prepago	16	
Hay ahorro	1	6%
No hay ahorro	15	94%

Nota: Se considera ahorro cuando el precio del equipo al contado en la empresa operadora es menor que el precio mínimo ofertado en las tiendas retails o Marketplace. Asimismo, los precios utilizados en esta comparación corresponden al mes de octubre del 2024.

Fuente: Páginas web de empresas operadoras, retails y marketplace. Elaboración: propia

Los datos evidencian que, en la mayoría de los casos, los usuarios están adquiriendo los equipos de las empresas operadoras a un precio al contado mayor que los precios

[28] https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/936

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

ofrecidos por otras tiendas, por lo que la vinculación del contrato de servicios con la adquisición del equipo terminal no tiene justificación.

En resumen, la facultad de vinculación contractual entre la prestación del servicio y la adquisición del equipo terminal, ocasiona que, cuando un abonado decide resolver el contrato de servicio, también se extinga el contrato del equipo, obligándolo a pagar un monto prorrateado. Dicho monto se justifica en la existencia de un supuesto beneficio derivado del descuento aplicado al precio del equipo; sin embargo, en la práctica, este beneficio no siempre es real, pues el precio de venta ofrecido por la empresa operadora suele ser superior al disponible en otros puntos de venta, generando así un impacto negativo tanto en los abonados como en la competencia.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

C. Problemas con la diferenciación de obligaciones entre empresas

Según las actuales Condiciones de Uso, las empresas operadoras tienen obligaciones diferenciadas según el nivel de facturación anual y la cantidad de abonados que poseen.

En primer lugar, solo las empresas operadoras con ingresos mayores a 150 UIT están obligadas a entregar el recibo correspondiente por los servicios prestados. Esta diferencia constituye una vulneración a los derechos de los abonados de las empresas de menor tamaño de recibir los recibos.

> ***"Artículo 28.- Entrega de recibo***
> *La empresa operadora debe emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios prestados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo, salvo en los casos siguientes:*
>
> *(i) Cuando el servicio sea prestado por empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias; o,*
>
> *(ii) Cuando el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.*
>
> *La empresa operadora puede realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.*
>
> *Adicionalmente, la empresa operadora está obligada a remitir el recibo correspondiente, a través de los medios y formatos que resulten accesibles e idóneos al abonado con discapacidad sensorial visual, que previamente lo haya solicitado.*
> *Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio del cumplimiento de la normativa tributaria.*
> *(…)"*

Esta diferencia se estableció en un contexto en el que la entrega del recibo era presencial y se asumía que dicha entrega generaría costos adicionales de envío que podría provocar que la prestación de los servicios no sea rentable para algunas empresas operadoras. Sin embargo, actualmente, como ya se mencionó antes, la entrega puede realizarse de manera digital, por lo que los costos de entrega se han reducido significativamente.

Sobre el particular, en el marco de la consulta temprana, Movistar señaló que, dado los bajos costos que implica entregar el recibo a través de medios digitales, no resulta coherente mantener tal excepción. De manera similar, Bitel coincide en que, en tanto existen canales digitales, no debe haber excepción para la entrega del recibo.

Del mismo modo, existe una diferencia en el tiempo de disponibilidad de los servicios de información y asistencia gratuitos, a través un número telefónico libre de costo, según el nivel de facturación de las empresas operadoras.

> ***"Artículo 12.- Servicios de Información y Asistencia***
> *La empresa operadora debe prestar servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes en los cuales orienta, absuelve consultas y recibe reclamos, de acuerdo con el marco legal vigente, a través de un número telefónico libre de costo, de acuerdo al siguiente detalle:*
> *(i) Empresas con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones mayores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias: el servicio debe estar habilitado durante dieciocho (18) horas por día y los siete (7) días de la semana, como mínimo.*
> *(ii) Empresas con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones iguales o menores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias: el servicio debe estar habilitado durante doce (12) horas por día y seis (6) días de la semana, como mínimo. La obligación de contar con un número telefónico libre de costo no es exigible para estas empresas.*
> *Asimismo, las empresas operadoras que prestan el servicio de teléfonos públicos tienen la obligación de permitir a los usuarios, el acceso gratuito a los números de emergencia, al servicio de información y asistencia, al servicio de información de guía telefónica y a los demás servicios que se establezcan, de ser el caso.*
> *Las empresas operadoras deben garantizar que la información y orientación que se brinde a los abonados y/o usuarios a través de los servicios de información y asistencia, se proporcione y efectúe de acuerdo a las disposiciones contenidas en el marco legal vigente en materia de telecomunicaciones y particularmente en lo referido al marco normativo de protección de los derechos de los usuarios."*

Estas obligaciones diferenciadas mostrarían un trato desigualitario entre los usuarios, quienes deberían tener garantizado el derecho a recibir información completa y oportuna sobre los servicios que consumen a través de un recibo, sin importar el tamaño de la empresa que se los provee.

Por otro lado, existe una diferencia en el servicio de atención e información que se le brinda a los usuarios a través de una página web o aplicativo, según la cantidad de abonados que posea la empresa operadora.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

"Artículo 13.- Información a ser proporcionada por la empresa operadora a través de canales digitales

Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional están obligadas a desarrollar e implementar una página web de Internet, en la cual deben incluir la información señalada en el punto 1.1 del Anexo 4.

Asimismo, la empresa operadora que cuente con una cantidad de abonados igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, debe incluir en su página web de Internet la información de cobertura del servicio en los términos establecidos en el Anexo 10.

Estas empresas deben implementar un aplicativo informático disponible en su página web de Internet y un aplicativo informático móvil, orientados a la información personalizada y la digitalización del proceso de contratación, compatibles con los sistemas operativos más utilizados, que puedan ser accesibles y ejecutados en computadoras estacionarias, laptops, tabletas y equipos terminales móviles, y permitan el acceso y su descarga, como mínimo, de la información señalada en el punto 1.2 del Anexo 4.

Las empresas operadoras deben informar a los usuarios sobre la posibilidad de ser atendidos en otros idiomas a través de alguno de los canales de atención, para ello, se debe incluir en los aplicativos informativos un botón o enlace que se encuentre en otro idioma, y que el mismo le brinde información sobre los canales que puedan brindar atención en otro idioma."

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Según esta disposición, del total de empresas operadoras que cuenten con una página web, solo algunas tendrían la obligación de incluir información pertinente para usuarios y/o abonados, así como la información de cobertura del servicio. Esta obligación diferenciada mantiene un trato desigualitario entre los usuarios, ya que todo usuario que navegue a través de la página web de su empresa operadora, debería tener garantizado el acceso a información pertinente.

Del mismo modo, si bien algunas empresas operadoras tienen la obligación de incluir, en sus páginas web, información sobre la cobertura de sus servicios y un enlace para brindar información pertinente para el abonado, también deben cumplir con ciertos criterios para mostrar esta información. Así, la norma detalla la denominación ("Información a Abonados y Usuarios") que debe tener dicho enlace e, incluso, indica su ubicación dentro de la página web.

"Anexo 4
1.1. Información en la página web
La empresa operadora que disponga de una página web debe incluir:

(i) En su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso bajo la denominación "Información a Abonados y Usuarios", el cual se ubica en la parte superior de la página web de cada empresa operadora, a la misma altura de los aplicativos a los que hace referencia el segundo párrafo del artículo 13. El OSIPTEL define el contenido del vínculo y las pautas para el cumplimiento eficaz de esta obligación mediante comunicación de la Gerencia General del OSIPTEL.

(ii) En su página principal el acceso a un directorio de números telefónicos móviles en el que se publiquen los datos de los abonados que lo soliciten, incluyendo como mínimo el nombre del abonado, y el número que le ha sido asignado.

(iii) Un aplicativo o sección específica a la cual el abonado pueda acceder a la información personalizada sobre el(los) servicio(s) contratado(s).

(iv) En su página principal un enlace que direccione hacia una herramienta informática que permita a cualquier persona consultar acerca del detalle del(los) número(s) telefónico(s) móvil(es) que pudiera(n) encontrarse registrado(s) bajo su titularidad.

(v) En su página principal un vínculo bajo la denominación "Atención de Solicitudes y Reclamos en Línea"."

En resumen, las diferencias que originalmente se justificaban en los altos costos de cumplimiento de determinadas obligaciones hoy muestran menor sustento, en tanto dichos costos se han reducido de manera significativa.

IV. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN

IV.1. Definición de Objetivos

En base a la problemática descrita en la sección III, en esta sección se formulan los objetivos del presente proyecto normativo.

En relación a los problemas de forma planteados en la sección III.1, a saber: (i) la desorganización del texto normativo, derivada de la incorporación progresiva de obligaciones procedimentales desde los anexos hacia el cuerpo de la norma; (ii) la extensión de la norma y rigidez producto de su redacción; y, (iii) la dificultad para identificar conductas infractoras relevantes que limitan la posibilidad de priorizar los esfuerzos de supervisión y fiscalización debido a la actual tipificación del régimen infractor, el objetivo es **facilitar la comprensión del texto, minimizar la necesidad de modificaciones recurrentes y asegurar la identificación de las conductas infractoras de mayor relevancia (Objetivo 1).**

En cuanto a los problemas de fondo planteados en la sección III.2, se plantean tres objetivos:

- Respecto al problema derivado de la existencia de disposiciones desfasadas frente al contexto actual –tales como: (i) obligaciones vinculadas a servicios en desuso, (ii) las condiciones especiales para salvaguardar el acceso a los abonados al servicio de telefonía fija y (iii) los plazos y procedimientos que han quedado rezagados frente a los avances tecnológicos– el objetivo consiste en **optimizar dichos plazos y procedimientos, en concordancia con los avances tecnológicos y las exigencias del contexto actual (Objetivo 2).**

- Respecto a la problemática asociada a rigidez de los procesos, –manifestada en (i) la existencia de una lista taxativa de mecanismos de contratación y la obligatoriedad de determinados mecanismos de validación de identidad que limitan la innovación, y (ii) las limitantes en el proceso de representación que impone trámites engorrosos– el objetivo es **incrementar la flexibilidad de dichos procesos garantizando al mismo tiempo la seguridad (Objetivo 3).**

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

- Finalmente, respecto a los problemas asociados a la vulneración de los derechos de los abonados –tales como: (i) en los regímenes de facturación adelantada, los abonados puedan quedar sin recibir la montos pagados y no utilizados cuando deciden terminar o suspender su servicio; (ii) la vinculación del contrato de servicio con el de adquisición de equipo terminal, que genera montos a pagar sustentados en beneficios no siempre reales, afectando a los abonados y a la competencia; y (iii) las limitaciones en el derecho de información de los abonados de empresas operadoras de menor escala – el objetivo es **incrementar el empoderamiento de los abonados (Objetivo 4).**

IV.2. Base legal

La Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes Nº 27631, Nº 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 Nº 008-2001-PCM, el Consejo Directivo del Osiptel es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

En ese sentido, en virtud de lo dispuesto en el inciso h) del artículo 25 del referido Reglamento, en el ejercicio de su función normativa, este Organismo tiene la facultad de dictar reglamentos sobre las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, incluyendo aquellos aspectos analizados en el presente Informe.

V. ANÁLISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS

En esta sección corresponde plantear y analizar las distintas opciones regulatorias para abordar los distintos problemas descritos en la sección III y alcanzar los objetivos planteados en la sección IV.

Las alternativas son formuladas en base información extraída de procedimientos de atención a usuarios y procedimientos de supervisión, data extraída de reclamos de primera y segunda instancia, información estadística solicitada periódicamente a las empresas operadoras, y análisis de las respuestas a la consulta temprana.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Posteriormente, el análisis permite identificar las alternativas que además de ser efectivas alcanzar los objetivos, sean las más simples y menos costosas para todos los agentes.

V.1. Descripción de las alternativas regulatorias

En atención a los problemas expuestos en la sección III, en la presente sección se desarrollan las alternativas regulatorias, en concordancia con los cuatro (4) objetivos definidos en la sección IV. El primer objetivo se orienta a la necesidad de modificaciones de forma, mientras que los tres restantes abordan aspectos de fondo.

Respecto al primer objetivo —facilitar la comprensión del texto normativo, reducir la necesidad de modificaciones constantes y permitir la identificación de las conductas infractoras de mayor relevancia—, las alternativas se detallan en la sección V.1.1 "**Necesidad de cambios de forma**".

En relación con el segundo objetivo —optimizar plazos y procedimientos en concordancia con el avance tecnológico y el contexto actual—, las alternativas se desarrollan en la sección V.1.2 "**Necesidad de actualización normativa**".

En cuanto al tercer objetivo —incrementar la flexibilidad de los procesos sin comprometer la seguridad —, las alternativas se presentan en la sección V.1.3 "**Necesidad de flexibilización normativa**".

Finalmente, respecto al cuarto objetivo —fortalecer el empoderamiento de los abonados—, las alternativas se exponen en la sección V.1.4 "**Necesidad de empoderamiento de los usuarios**".

V.1.1. Necesidad de cambios de forma

Respecto a los problemas de forma descritos en la sección III.1, se plantean las siguientes alternativas:

- Alternativa 0 (status quo): conservar la estructura de las actuales Condiciones de Uso donde algunas obligaciones procedimentales estén en el cuerpo de la norma y otras en los anexos, mantener la redacción con detalle exhaustivo de cada supuesto y no modificar el tipo de régimen infractorio.
- Alternativa 1: sobre las actuales Condiciones de Uso ajustar la redacción eliminando detalles exhaustivos y establecer un enfoque de tipificación por conductas
- Alternativa 2: proponer un nuevo cuerpo normativo, con una nueva estructura, un cambio en la forma de redacción (menos detallada) y con un enfoque de tipificación por conductas.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

V.1.2. Necesidad de actualización normativa

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.2.1., las actuales Condiciones de Uso contienen disposiciones desfasadas frente al contexto actual.

Respecto a la existencia de disposiciones vinculadas a servicios que ya no son utilizados, las alternativas son mantener estas obligaciones (alternativo 0) o eliminarlas (alternativa 1).

Del mismo modo, respecto a las disposiciones que establecen condiciones especiales para los abonados del servicio de telefonía fija, las alternativas son mantener estas condiciones especiales (alternativa 0) o eliminarlas (alternativa 1).

En tanto, respecto a distintos plazos y procedimientos que no se ajustan a las necesidades y posibilidades actuales, es importante plantear alternativas por cada una de ellas, en contraste a la alternativa 0 que, en cada caso, es mantener las disposiciones vigentes.

- Respecto a la migración y desistimiento de dicho procedimiento, la alternativa 1 es permitir que la migración se efectué en la fecha que el abonado lo disponga y limitar procedimiento de desistimiento únicamente cuando se trate de migraciones que impliquen un cambio de equipamiento.
- Respecto a la suspensión, reactivación y baja de los servicios, la alternativa 1 es establecer que se ejecuten en los plazos más eficientes posibles, considerando los avances tecnológicos.
- Respecto a la baja de líneas prepago que no son utilizadas (no cursan tráfico de voz o datos en un periodo de 3 meses), la alternativa 1 es establecer su suspensión y posterior baja.
- Respecto a la entrega de contratos, la alternativa 1 es limitar la entrega de contratos a medios digitales y establecer que estos deben ser entregados a los abonados antes de instalar o activar los servicios.
- Respecto a la entrega de recibos de abonado, la alternativa 1 es establecer la posibilidad de que las empresas operadoras puedan cobrar por entregas físicas de los recibos de abonado y que las entregas de manera digital deben realizarse el mismo día que son emitidos.
- Respecto a la conservación de contratos, la alternativa 1 es reducir los plazos de conservación.
- Respecto al corte del servicio, la alternativa 1 es eliminar esta figura.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

- Respecto al uso debido de los servicios, la alternativa 1 es ajustar los plazos y procedimientos a lo que sucede en la práctica.

V.1.3. Necesidad de flexibilización normativa

A. Sobre el proceso de validación de identidad y obtención de la manifestación de voluntad expresa

De acuerdo con el análisis planteado en el en los numerales A y B de la sección III.2.2., en las actuales Condiciones de Uso, los mecanismos de contratación se refieren tanto al proceso de validación de identidad como al proceso de obtención de la manifestación expresa de aceptación, lo que genera confusión. Además, existe una lista taxativa de mecanismos de contratación y obligaciones de uso de algunos mecanismos de validación de identidad para determinados mecanismos de contratación, que limitan la innovación.

Al respecto, se consideran las siguientes alternativas:

- La alternativa 0 es mantener las disposiciones vigentes, es decir, que se mantenga la lista taxativa de mecanismos establecidos y cualquier otro mecanismo que las empresas operadoras quieran emplear deba ser previamente aprobados por el Osiptel.
- La alternativa 1 es establecer estándares de seguridad mínimos y dar la libertad a las empresas operadoras para definir sus propios mecanismos de validación de identidad y mecanismos para obtener la aceptación expresa de voluntad de los abonados, sin que requieran aprobación previa del Osiptel para ser utilizados.
- La alternativa 2 es similar a la alternativa 1, salvo para los casos de criticidad alta de un trámite (los de alta probabilidad de suplantación de identidad) en los que los mecanismos definidos por las empresas operadoras seguirían siendo previamente aprobados por el Osiptel.

La alternativa 1 y 2 requerirían, en primer lugar, hacer una diferencia entre los mecanismos de validación de identidad de mecanismos de acreditación de aceptación expresa de voluntad; en segundo lugar, establecer los niveles de criticidad de cada trámite, y, en tercer lugar, que los parámetros de seguridad mínimos se establezcan de acuerdo a cada nivel de criticidad.

En cuanto a los niveles de criticidad o sensibilidad de un trámite, estos se definen de acuerdo al riesgo de suplantación de identidad que el abonado enfrenta en cada tramite, y se dividen en tres:

(i) nivel de criticidad alta: trámites en los que existe mucho riesgo de suplantación de identidad.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

(ii) nivel de criticidad media: trámites en los que existe algún riesgo de suplantación de la identidad

(iii) nivel de criticidad baja: trámites en los que casi no existe riesgo de suplantación de identidad

En cuanto a los estándares mínimos de seguridad, estos se planean de acuerdo al método de autenticación multifactor que ha sido implementado por diversas organizaciones a nivel mundial[29], como parte de sus estrategias de administración de acceso e identidad, en respuesta a los ciberataques, robos y filtraciones de datos.

Se consideran factores de autenticación basados en la inherencia (lo que es), la posición (lo que posee) y el conocimiento (lo que sabe). En el siguiente cuadro se presentan ejemplos de factores de autenticación asociados a lo que usuario es, posee y conoce.[30]

Cuadro N° 5: Factores de autenticación utilizados en el método de autenticación multifactor

Factores de autenticación asociados a lo que el usuario:		
Es (Inherencia)	**Posee (Posesión):**	**Conoce (Conocimiento):**
Biometría de identidad: - Facial - Huella viva - Patrón de iris	- Documento legal de identidad - Dispositivo móvil con una aplicación de autenticación instalada (teléfono como token) - Token físico o software - Código de validación dinámico	- Contraseñas creadas por el abonado - Respuestas de preguntas clave

Fuente: IBM. Elaboración: propia.

Considerando los niveles de criticidad definidos y los factores de autenticación existentes en la literatura, se establecen estándares mínimos de autenticación a ser usados para la validación de identidad de cada nivel de criticidad.

i) En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.

ii) En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un factor de posesión.

iii) En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.

Cuadro N° 6: Factores de autenticación utilizados en el método de autenticación multifactor

[29] Por ejemplo, en el sector de banca y finanzas, los principales bancos internacionales como JPMorgan Chase, Citibank, HSBC, Santander, BBVA, Deutsche Bank usan factores de autenticación multicriterio.

[30] https://www.ibm.com/mx-es/topics/multi-factor-authentication

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Estándares mínimos de seguridad según nivel de criticidad		
Criticidad alta	**Criticidad media**	**Criticidad baja**
Factor de inherencia + factor de posesión o conocimiento	Factor de inherencia o de posesión	Factor de posesión o de conocimiento

Elaboración: propia.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

B. Sobre el proceso de representación

De acuerdo con el análisis planteado en el numeral C de la sección III.2.2., las actuales Condiciones de Uso establecen que, para ejercer los derechos mediante un representante, este deba presentar documentación específica que involucra que el abonado deba realizar trámites presenciales, lo que resta flexibilidad y genera altos costos de transacción. Al respecto se consideran las siguientes alternativas:

- La alternativa 0 es mantener el procedimiento actual de representación.
- La alternativa 1 es reemplazar el procedimiento actual por una figura de contacto autorizado, cuya designación cumpla los estándares de seguridad de un trámite de nivel de criticidad alta.
- La alternativa 2 es que coexistan el procedimiento actual de representación para trámites de criticidad alta y la figura de contracto autorizado para trámites de criticidad media o baja.

V.1.4. Necesidad de empoderamiento de los usuarios

De acuerdo con el análisis planteado en la sección III.4, se han encontrado tres escenarios en los que los abonados verían vulnerados sus derechos. Corresponde plantear alternativas regulatorias para cada uno de estos escenarios, adicionales a la alternativa 0, que para cada caso es la de mantener el escenario base.

A. Sobre el proceso de devolución de montos en un escenario de facturación adelantada

De acuerdo con el análisis planteado en el numeral A de la sección III.2.3., en las actuales Condiciones de Uso se establece la posibilidad de que las empresas operadoras facturen de forma adelantada a los servicios; sin embargo, la norma no exige la devolución proactiva por parte de las empresas operadoras ante la terminación o suspensión de estos servicios pagados con anticipación.

Al respecto, se consideran las siguientes alternativas:

- La alternativa 0 es mantener las disposiciones vigentes, es decir, se permite facturación adelantada y continuaría siendo el abonado el que debe realizar las gestiones para obtener la devolución de los montos correspondientes.
- La alternativa 1 es eliminar la posibilidad de facturación adelantada.

- La alternativa 2 es permitir la facturación adelantada, pero establecer de manera clara la responsabilidad, a las empresas operadoras, de una devolución proactiva de saldos a favor al usuario.

B. Sobre el proceso de vinculación del equipo terminal y el servicio contratado

De acuerdo con el análisis planteado en el numeral B de la sección III.2.3., en las actuales Condiciones de Uso se faculta a las empresas operadoras a vincular los contratos de la adquisición de un equipo terminal con el contrato de prestación de servicio cuando otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal.

En ese sentido, cuando el abonado decide resolver el contrato de prestación de servicio, debe pagar a la empresa y consecuentemente se resuelva el contrato adicional por el equipo terminal, el abonado debe pagar un monto correspondiente al descuento otorgado.

Al respecto, se consideran las siguientes alternativas:

- La alternativa 0 es mantener las disposiciones que permiten la vinculación de los contratos adicionales por adquisición de equipos terminales a los contratos de prestación de servicios y la del pago de la penalidad correspondiente ante la resolución del contrato.
- La alternativa 1 es eliminar totalmente la posibilidad de vincular los contratos adicionales por adquisición de equipos terminales a los contratos de prestación de servicios, por lo cual se elimina toda penalidad.
- La alternativa 2 es permitir únicamente la vinculación de los contratos cuando el equipo sea adquirido a cuotas, en cuyo caso al resolver el contrato de prestación de servicio y, consecuentemente, el contrato del equipo terminal, el abonado deberá pagar las cuotas restantes. En ningún caso se podrá cobrar penalidades adicionales, es decir, si un abonado adquiere su equipo al contado puede resolver su contrato de prestación de servicios libremente.

C. Sobre el acceso a información diferenciado de acuerdo al tamaño de la empresa

De acuerdo con el análisis planteado en el numeral C de la sección III.2.3., las diferencias en las obligaciones establecidas en las actuales Condiciones de Uso, para las empresas de menor escala, impactan en los derechos de los abonados de las empresas sujetas a menores exigencias, particularmente en lo referido al derecho de información.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Una de estas diferencias es que las empresas operadoras con ingresos menores a 150 UIT no están obligadas a entregar recibo de abonado y están obligadas a brindar asistencia al usuario por menos tiempo.

Al respecto, se consideran las siguientes alternativas:

- La alternativa 0 es mantener las disposiciones actuales,
- La alternativa 1 es establecer la obligación de entrega de recibo para todas las empresas operadoras y uniformizar las horas de atención o asistencia al usuario, facultando la atención por canales digitales.

Otra de estas diferencias es que solo las empresas operadoras con más de 500 mil abonados tienen la exigencia de contar con una página web y con aplicativos informativos y, por tanto, todas las obligaciones de información en página web y aplicativos, solo benefician a los abonados de estas empresas. Al respecto se consideran las siguientes alternativas:

- La alternativa 0 es mantener estas disposiciones
- La alternativa 1 es que las exigencias apliquen para todas las empresas operadoras que poseen páginas web o aplicativos informáticos.

V.2. Análisis del impacto de las alternativas regulatorias planteadas

En esta sección se analiza cada una de las alternativas regulatorias planteadas de la sección V.1., para cada uno de los problemas sustentados en la sección III. Este análisis se realiza en base a un análisis multicriterio que busca hallar la mejor alternativa en base a los objetivos esbozados en la sección IV.1.

Así a la luz de criterios de evaluación cualitativos, se comparan las alternativas y se elige la que mayores beneficios netos tenga. Los criterios considerados para el análisis son:

a) Efectividad: es la capacidad de la alternativa para lograr los objetivos específicos planteados. Este criterio tiene un peso doble, pues busca la alternativa que cumpla con los objetivos.
b) Costo de cumplimiento: se refiere a los costos asociados al cumplimiento de las obligaciones que impone es la alternativa, se busca la alternativa que genere los menores costos de cumplimiento.
c) Costo de supervisión: se refiere a los costos que debe asumir el Osiptel para supervisar el cumplimiento de las disposiciones que establece la alternativa. Se busca la alternativa que genere los mejores costos de supervisión.

Para la evaluación de cada criterio, se usan unidades del -3 al 3, teniendo en cuenta que, en todos los casos, a la alternativa 0, de mantener el escenario base, le

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

corresponde un puntaje de 0 en cada criterio. El detalle de las unidades usadas para puntuar las alternativas se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 7: Escala de criterios de evaluación

+3	+ 2	+ 1	0	- 1	-2	-3
Alta mejora respecto al escenario base. ---------- Ahorros importantes frente al escenario base	Mejora moderada respecto al escenario base. ---------- Ahorros moderados frente al escenario base	Ligera mejora respecto al escenario base. ---------- Ligero ahorro frente al escenario base	No presenta un cambio sustancial en efectividad o costos con respecto al escenario base.	Ligera desmejora respecto al escenario base. ---------- Ligero incremento de costos respecto a escenario base	Desmejora moderada respecto al escenario base. ---------- Incremento moderado de costos respecto a escenario base	Importante desmejora respecto al escenario base. ---------- Importante incremento de costos respecto a escenario base

Elaboración propia.

V.2.1. Aspectos de forma:

Sobre los aspectos de forma la sección V.1.1. se plantearon dos alternativas además del escenario base. La primera alternativa es la de mantener las actuales Condiciones de Uso y sobre ellas realizar ajustes tanto en el enfoque de redacción como en el de tipificación. La segunda alternativa es proponer un nuevo cuerpo normativo, con una nueva estructura y los cambios en los enfoques de redacción y tipificación.

El resumen de la evaluación cualitativa de las opciones formuladas para este escenario para cumplir el primer objetivo planteado se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 8: Análisis multicriterio de alternativas para abordar los problemas de forma

Criterios de evaluación cualitativa	**Ponderación**	**Escenario Base** Mantener condiciones	**Alternativa 1** Solo cambios en enfoque de redacción y tipificación	**Alternativa 2** Nuevo cuerpo normativo
Efectividad	50%	0	+2	+3
Costo de cumplimiento	25%	0	0	-1
Costo de supervisión	25%	0	+1	+1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	+1.25	**+1.50**

Elaboración propia.

Considerando que el objetivo en este caso es el de facilitar la comprensión del texto normativo, reducir la necesidad de modificaciones constantes y permitir la identificación de las conductas infractoras de mayor relevancia, en el criterio de efectividad, de la alternativa 1 obtiene un puntaje “+2”, pues soluciona dos de los tres problemas de forma planteados, en tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de “+3” pues además de

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

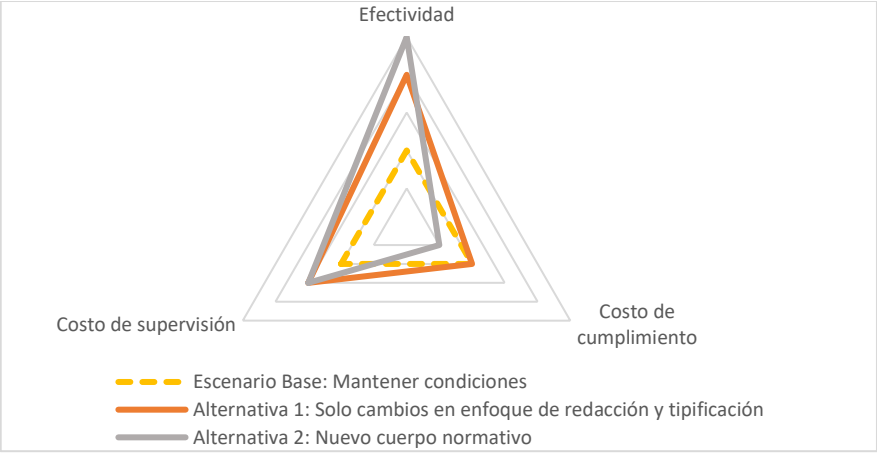
solucionar los problemas de redacción y tipificación, el nuevo cuerpo normativo también permite solucionar el desorden causado por la incorporación de obligaciones procedimentales al cuerpo de las actuales Condiciones de Uso.

En cuanto a los costos de cumplimiento, al ser solo cambios de forma la alternativa 1 no genera ni costos ni ahorros, en cambio la alternativa 2 al ser un nuevo cuerpo normativo puede generar que tengan que realizar adecuaciones por el cambio de numeración, por ejemplo, por ello obtiene un puntaje de "-1".

Respecto al costo de supervisión, ambas alternativas reducen los costos pues al incluir el cambio de enfoque de tipificación, permite focalizar la supervisión en lo más relevante para el usuario y el mercado. El puntaje otorgado es "+1" en ambos casos.

Por lo expuesto, se concluye que, en este caso la alternativa 2 que consiste en proponer un nuevo cuerpo normativo que contemple un cambio en el enfoque de redacción siguiendo principios generales e incorporando disposiciones de carácter amplio y un cambio en el enfoque de tipificación por conductas, es la mejor.

Gráfico N° 15: Comparación entre las alternativas formuladas para abordar los problemas de forma



Elaboración propia.

V.2.2. Actualización normativa:

En la sección V.1.2. se plantearon las alternativas para atender los problemas referentes a la presencia de disposiciones desfasadas frente al contexto actual.

A. Disposiciones vinculadas a servicios en desuso

Respecto a la existencia de disposiciones vinculadas a servicios en desuso, se contrastan las alternativas mantener estas disposiciones (escenario base) o eliminarlas (alternativa 1). El resumen de la evaluación cualitativa de las opciones formuladas se presenta en el siguiente cuadro:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Cuadro N° 9: Análisis multicriterio de alternativas para abordar el problema de disposiciones vinculadas a servicios en desuso

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener condiciones	Alternativa 1 Eliminar disposiciones vinculadas a trámites obsoletos
Efectividad	50%	0	+2
Costo de cumplimiento	25%	0	+2
Costo de supervisión	25%	0	+1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	**+1.75**

Elaboración propia.

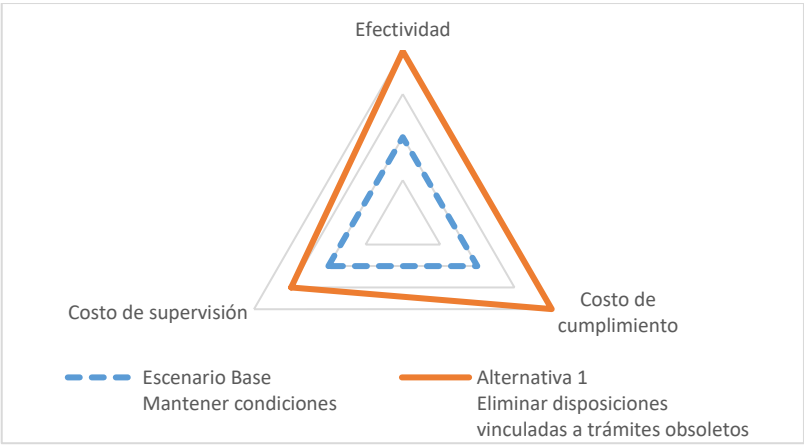
En relación con el criterio de efectividad, la alternativa 1 alcanza un puntaje de "+2", ya que derogar disposiciones relativas a servicios prácticamente en desuso permite adecuar la norma al entorno actual.

Respecto al costo de cumplimiento, la alternativa 1 también obtiene "+2", pues genera ahorros a las empresas operadoras al no exigirles mantener servicios que hoy ya no son demandados por los usuarios y abonados, como el buzón de voz o la locución por cambio de número. De esta manera, las empresas podrían optar por dejar de ofrecerlos si lo consideran pertinente, reduciendo gastos innecesarios.

Finalmente, en cuanto al costo de supervisión, la alternativa 1 recibe "+1", dado que elimina la necesidad de supervisar obligaciones que han perdido vigencia en el contexto actual, lo que supone un ahorro moderado para el regulador.

Por lo expuesto, se concluye que, en este caso la alternativa 1 que consiste en eliminar las disposiciones vinculadas a servicios en desuso, es la mejor opción.

Gráfico N° 16: Comparación entre las alternativas formuladas abordar el problema de disposiciones vinculadas a servicios en desuso



Elaboración propia.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

B. Disposiciones que establecen condiciones especiales para los abonados de telefonía fija

Respecto a la existencia de disposiciones que establecen condiciones especiales para los abonados de telefonía fija, se contrastan las alternativas mantener estas disposiciones (escenario base) o eliminarlas (alternativa 1). El resumen de la evaluación cualitativa de las opciones formuladas se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 10: Análisis multicriterio de alternativas sobre condiciones especiales para los abonados de telefonía fija

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener disposiciones actuales	Alternativa 1 Eliminar condiciones especiales en el servicio de telefonía fija
Efectividad	50%	0	+2
Costo de cumplimiento	25%	0	+2
Costo de supervisión	25%	0	0
Resultado de evaluación Cualitativa		0	**+1.50**

Elaboración propia.

En relación con el criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "+2", dado que la eliminación de las condiciones especiales para los abonados de un servicio que ha ido perdiendo relevancia, contribuye en la modernización del marco regulatorio y asegura su pertinencia frente al contexto tecnológico y de consumo actual.

En cuanto al costo de cumplimiento, la alternativa 1 también recibe un puntaje de "+2", pues las condiciones especiales exigían mantener activos hasta por 15 días los servicios de usuarios morosos de telefonía fija e impedían cobrar intereses hasta 8 días después del vencimiento del recibo de telefonía fija. Se reducen cargas administrativas y operativas que hoy carecen de sentido, más aún si se considera que la mayoría de las contrataciones de telefonía fija se realizan de manera empaquetada. Esto se traduce en una gestión más eficiente de recursos y en la posibilidad de reorientar esfuerzos hacia servicios que responden a las necesidades reales de los usuarios y a las condiciones actuales del mercado.

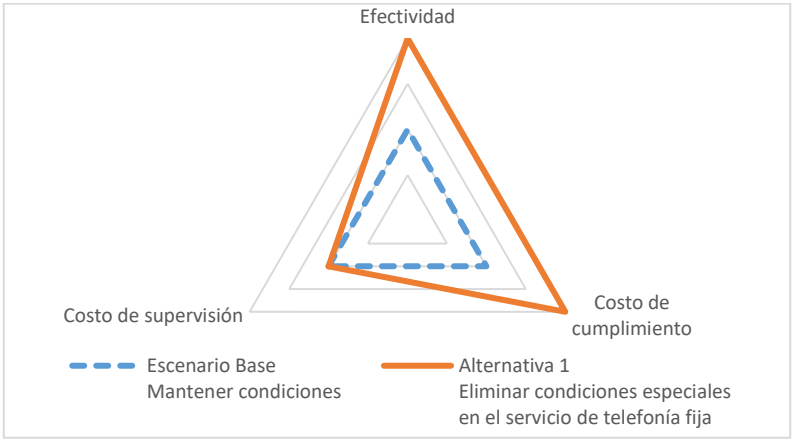
Por último, la alternativa 1 no genera ni costos ni ahorros en materia de supervisión, por tanto, obtiene un puntaje de 0.

Por lo expuesto, se concluye que, para el segundo escenario, la alternativa 1, que consiste en eliminar las condiciones especiales en el servicio de telefonía fija, es la opción más adecuada, al promover un marco normativo más moderno, reducir costos a las

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

operadoras y generar ahorros al regulador, todo ello en coherencia con los objetivos planteados.

Gráfico N° 17: Comparación entre las alternativas sobre condiciones especiales para los abonados de telefonía fija



Elaboración propia.

C. Disposiciones que establecen plazos y procedimientos rezagados frente a los avances tecnológicos y al contexto actual

Respecto a esta problemática, se advierte que varias disposiciones vigentes ya no responden a la dinámica del mercado ni a las expectativas de los abonado y usuarios considerando los avances tecnológicos actuales. En ese sentido corresponde hacer el análisis de cada una de estas disposiciones, para evaluar si se mantienen las disposiciones actuales (escenario base) o si se ajustan los plazos y procedimientos (alternativa 1).

a. Sobre la migración y el desistimiento

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para este caso, es decir, mantener el escenario base o permitir que la migración se efectué en la fecha que el abonado lo disponga y limitar procedimiento de desistimiento únicamente cuando se trate de migraciones que impliquen un cambio de equipamiento, se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 11: Análisis multicriterio de alternativas sobre plazos y procedimientos vinculados a la migración y desistimiento

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	**Escenario Base** Mantener condiciones vigentes	**Alternativa 1** Migración en la fecha que desee el abonado y desistimiento solo cuando implique cambio de equipamiento
Efectividad	50%	0	+3
Costo de cumplimiento	25%	0	+2
Costo de supervisión	25%	0	0
Resultado de evaluación Cualitativa		**0**	**+1.75**

Elaboración propia.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

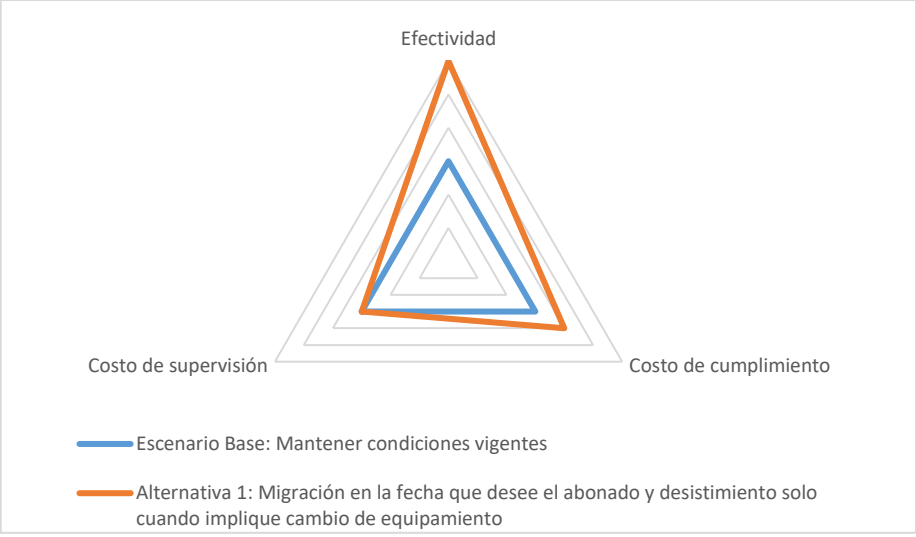
Con respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3”, ya que aceptar que la migración se haga efectiva en un menor plazo es coherente con la necesidad de los abonados de tener acceso más rápido a las condiciones de su nuevo plan, en tanto, limitar el desistimiento solo cuando la migración implique un cambio de equipamiento resulta más eficiente. Esto porque en caso el nuevo plan no resulte beneficioso para el abonado, podrá cambiarse inmediatamente a otro plan, sin tener que asumir costos. En ese sentido, el desistimiento ya no genera mayores beneficios, salvo en los casos en los que la migración implique un cambio de equipamiento, pues en ese caso para volver a migrar el abonado tendría que volver a asumir costos de equipamiento.

Respecto al costo de cumplimiento, la alternativa 1 recibe el puntaje de “+2”, dado que la eliminación del desistimiento en la mayoría de los casos genera un ahorro significativo para las empresas. Esto se debe a que no tendrán que mantener planes considerados desfasados ni gestionar solicitudes de desistimiento, lo que reduce la carga operativa y administrativa.

Finalmente, en cuanto a los costos de supervisión, la alternativa 1 obtiene un puntaje de “0”, puesto que no se generan ni costos ni ahorros para el proceso de supervisión.

Por lo expuesto, se concluye que la alternativa 1, que contempla que la migración se hace efectiva en la fecha que desee el abonado y el desistimiento se limita a los casos en los que la migración implique un cambio de equipamiento, es la mejor opción.

Gráfico N° 18: Comparación entre las de alternativas sobre plazos y procedimientos vinculados a la migración y desistimiento



Elaboración propia.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

b. Sobre los plazos para la suspensión, la reactivación y la baja

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para este caso, es decir, mantener los plazos actuales para la suspensión, reactivación y baja del servicio a solicitud del abonado (escenario base) o reducir los plazos de tal manera que la suspensión y la reactivación se realicen de manera inmediata y la baja se realice al día siguiente de presentada la solicitud, se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 12: Análisis multicriterio de alternativas sobre los plazos y procedimientos vinculados a la suspensión, reactivación y baja del servicio a solicitud del abonado.

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener disposiciones actuales	Alternativa 1 Establecer plazos más eficientes considerando los avances tecnológicos
Efectividad	50%	0	+3
Costo de cumplimiento	25%	0	-2
Costo de supervisión	25%	0	-1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	**+0.75**

Elaboración propia.

Para el criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3”, ya que beneficia directamente al abonado al reducir los tiempos de espera y aumenta la eficiencia en la gestión del servicio. Este impacto en la experiencia del usuario es significativo, pues aumenta la satisfacción y la confianza en los procedimientos. Además, considerando que la tecnología actual permite la reactivación del servicio de manera remota e inmediata, por ejemplo, no resulta óptimo mantener la posibilidad de que un usuario permanezca sin servicio hasta por 24 horas cuando podría recuperar el acceso inmediatamente después de cancelar su deuda, o que el usuario mantenga un servicio que ya no desea ni necesita por cinco (5) días adicionales, cuando la empresa operadora podría darle de baja al día siguiente de recibida la solicitud.

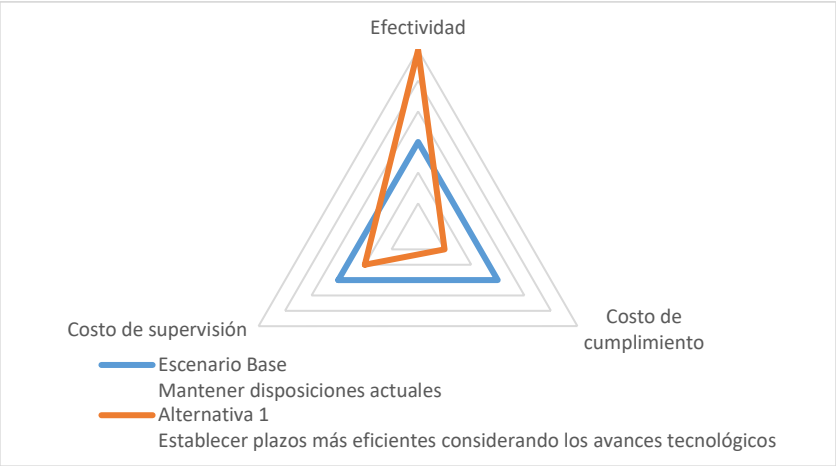
En cuanto al costo de cumplimiento, la alternativa 1 recibe el puntaje de “-2”, debido a que implicaría un costo adicional, especialmente para aquellas que deban actualizar sus sistemas a fin de habilitar la reactivación inmediata del servicio, por ejemplo, tras el pago de la deuda. Para otorgar este puntaje, también se consideran los costos para la empresa operadora derivados del menor plazo que se tendrá activo el servicio tras la solicitud de baja del abonado. En ese sentido, los ajustes en los plazos generan costos moderados para la empresa operadora.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Respecto al costo de supervisión, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "-1", dado que la modificación de los plazos vinculados a la suspensión, reactivación y baja requiere que el Osiptel supervise la implementación de los cambios requeridos.

Por lo expuesto, se concluye que la alternativa 1, que plantea la modificación de los plazos para la suspensión, reactivación y baja de los servicios, resulta ser la opción más adecuada.

Gráfico N° 19: Comparación de alternativas para decidir si mantener o cambiar los plazos de suspensión, reactivación y baja del servicio a solicitud del abonado.



Elaboración propia.

c. Sobre la baja de las líneas prepago por falta de uso

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para este caso, es decir, establecer (alternativa 1) o no (escenario base) un plazo máximo para que las líneas prepago que no son utilizadas (que no cursan tráfico de voz o datos) sean primero suspendidas y luego dadas de baja, se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 13: Análisis multicriterio de alternativas para determinar la conveniencia de establecer un plazo para dar de baja de líneas prepago en desuso.

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener condiciones	Alternativa 1 Establecer un plazo para dar de baja a las líneas prepago que no cursen tráfico
Efectividad	50%	0	+2
Costo de cumplimiento	25%	0	-1
Costo de supervisión	25%	0	-1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	**+0.5**

Elaboración propia.

Respecto al criterio de efectividad, se asigna una puntuación de "+2", dado que una línea prepaga que no cursa ningún tipo de tráfico de voz o datos, entrante o saliente, durante tres (3) meses muy probablemente significa que dicha línea ya no será utilizada por el abonado, por lo que esta puede ser suspendida sin problema. Además, otorgar un plazo de tres (3) meses adicionales para que el usuario reactive su servicio resulta razonable

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

antes de dar de baja ese número. Este plazo otorga al abonado la posibilidad de recuperar su número en un tiempo adecuado, sin que ello signifique mantener indefinidamente líneas inactivas. Adicionalmente, el envío de un aviso previo de quince (15) días calendario permite que el usuario se prepare ante la eventual baja, lo que refuerza la transparencia en la relación contractual y reduce posibles contingencias. Este mecanismo también contribuye a mejorar la administración del servicio, pues facilita la depuración de líneas inactivas que muchas veces permanecen registradas a nombre del abonado sin que este lo advierta, lo que disminuye riesgos de mal uso o suplantación.

Además, coadyuva con un problema indirecto que es la escasez numérica que aqueja principalmente a las empresas operadoras de servicios móviles, toda vez que una línea dada de baja puede ser devuelta al concesionario asignatario para su uso.

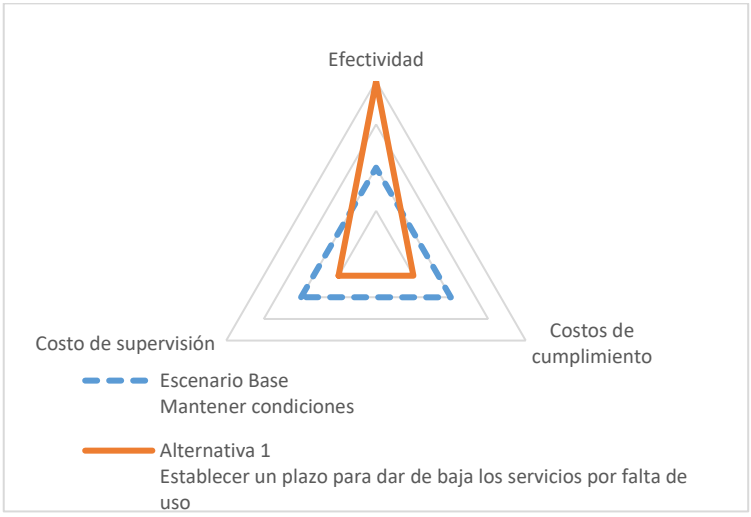
En cuanto a los costos de cumplimiento, la puntuación asignada es de "-1", ya que anteriormente no existía un plazo definido y ahora las empresas deben realizar ajustes en sus sistemas para cumplir con la nueva disposición y gestionar las notificaciones correspondientes, lo que implica un costo adicional. No obstante, como ya se mencionó, este ajuste también tiene un beneficio indirecto para las propias operadoras, pues actualmente, los números portados no retornan al concesionario original hasta que son dadas de baja.

Finalmente, respecto a los costos de supervisión, se puntúa con "-1". Aunque no es un costo de supervisión fuerte, este cambio sí introduce una nueva capa de supervisión que estaría a cargo de Osiptel.

Por lo expuesto, se concluye que la alternativa 1, que establece un plazo de tres (3) meses para la suspensión de una línea prepago que no cursa tráfico y tres (3) meses más para la baja del mismo y la notificación previa de quince días antes de la baja, constituye una opción adecuada, al equilibrar la protección del usuario con la necesidad de optimizar la gestión de recursos y numeración en el mercado, sin generar cargas desproporcionadas para el regulador.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Gráfico N° 20: Comparación de alternativas para determinar si es conveniente establecer un plazo para dar de baja los servicios por falta de uso.



Elaboración propia.

d. Sobre los plazos y canales para la entrega de los contratos

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para este caso, es decir, mantener las disposiciones actuales (escenario base) o establecer que la entrega de contratos y el mecanismo de contratación empleado se realice exclusivamente por medios digitales y antes de instalar o activar los servicios (alternativa 1), se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 14: Análisis multicriterio de alternativas sobre la entrega de los contratos.

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	**Escenario Base** Mantener disposiciones actuales	**Alternativa 1** Entrega de contratos y mecanismos de contratación, por medios digitales, antes de la instalación o activación de los servicios
Efectividad	50%	0	3
Costo de cumplimiento	25%	0	-2
Costo de supervisión	25%	0	-2
Resultado de evaluación Cualitativa		0	**+1.0**

Elaboración propia.

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3”, ya que establecer que: (i) la entrega de contratos se realice por medios digitales antes de la instalación o activación del servicio, resulta más eficiente en comparación con los plazos actuales de entrega, que van de 2 a 5 días hábiles, y que pueden significar que un abonado comience a usar el servicio sin tener certeza de las condiciones y atributos del servicio contratado y (ii) se entregue una copia del mecanismo de contratación, contribuye con la protección del usuario, en un contexto en el que el riesgo de suplantación es

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

latente, pues permite tener certeza al abonado de cuál fue el medio por el que la empresa operadora obtuvo su consentimiento expreso para la contratación.

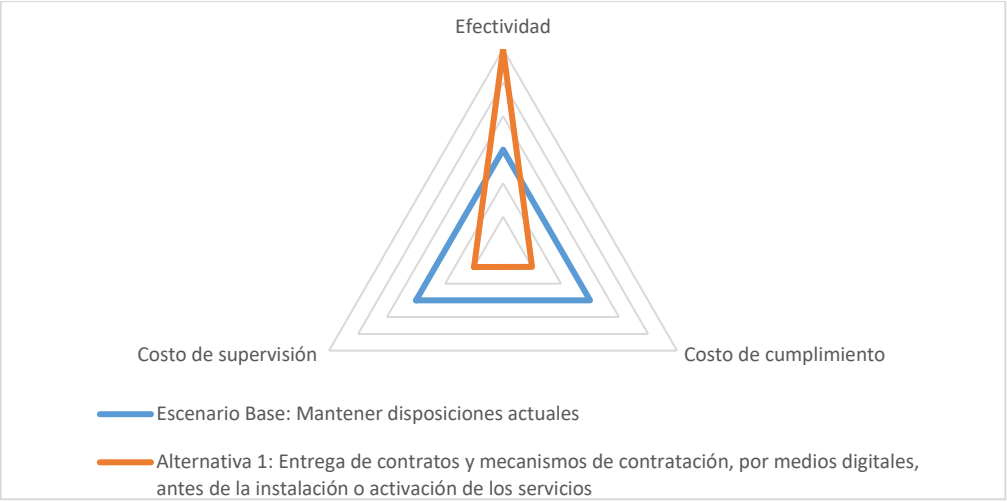
Estas medidas se ajustan al contexto actual, donde es perfectamente viable emitir documentación de manera inmediata a través de medios digitales. Asimismo, se refuerza la protección del usuario, pues al contar con la documentación antes de utilizar el servicio, dispondrá de información más clara y oportuna para tomar decisiones.

En cuanto al costo de cumplimiento, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "-2", dado que las empresas actualmente cuentan con la capacidad de generar y remitir documentación en formato digital, por lo que los costos incrementales están vinculados al ajuste de los plazos de entrega y al envió del mecanismo de contratación, o una copia del mismo, junto al contrato.

Finalmente, respecto a los costos de supervisión, la alternativa 1 recibe un puntaje de "-2", puesto que se debe verificar la implementación y el cumplimiento de estas disposiciones.

Por lo expuesto, se concluye que la alternativa 1, que consiste en establecer que los contratos y los mecanismos de contratación deben ser entregados por medios digitales antes de la instalación o activación del servicio, constituye la opción más adecuada.

Gráfico N° 21: Comparación de alternativas sobre la entrega de contratos.



Elaboración propia.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

e. Sobre la entrega de recibos de abonado

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para este caso, es decir, mantener las condiciones actuales (escenario base) o establecer que los recibos entregados de manera digital sean entregados el mismo día que fueron emitidos (alternativa 1) o establecer que todos los recibos sean entregados el mismo día de su emisión, pero permitir cobrar por su entrega cuando estos sean solicitados mediante entrega física (alternativa 2), se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 15: Análisis multicriterio de alternativas sobre el cobro por recibos físicos y la entrega en el mismo día de emisión.

Criterios de evaluación cualitativa	**Ponderación**	**Escenario Base** Mantener condiciones	**Alternativa 1** Entrega digital el mismo día de emisión	**Alternativa 2** Cobro por recibos físicos y entrega mismo día de emisión.
Efectividad	50%	0	2	3
Costo de cumplimiento	25%	0	-1	-3
Costo de supervisión	25%	0	-1	-2
Resultado de evaluación Cualitativa		0	**0.5**	**0.25**

Elaboración propia.

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene un puntaje de “+2”, ya que la entrega de recibos en formato digital el mismo día de la emisión, facilita un acceso más oportuno a la información, y permite que los abonados que tienen un régimen de facturación por servicio prestado puedan conocer el monto adeudado el mismo día que el recibo es emitido, para cumplir con los pagos y poder ejercer su derecho a portación. En tanto la alternativa 2 recibe un puntaje de “+3” porque en este caso incluso los que solicitan su recibo en físico podrían obtener esta información y la empresa podría cobrar por el envío.

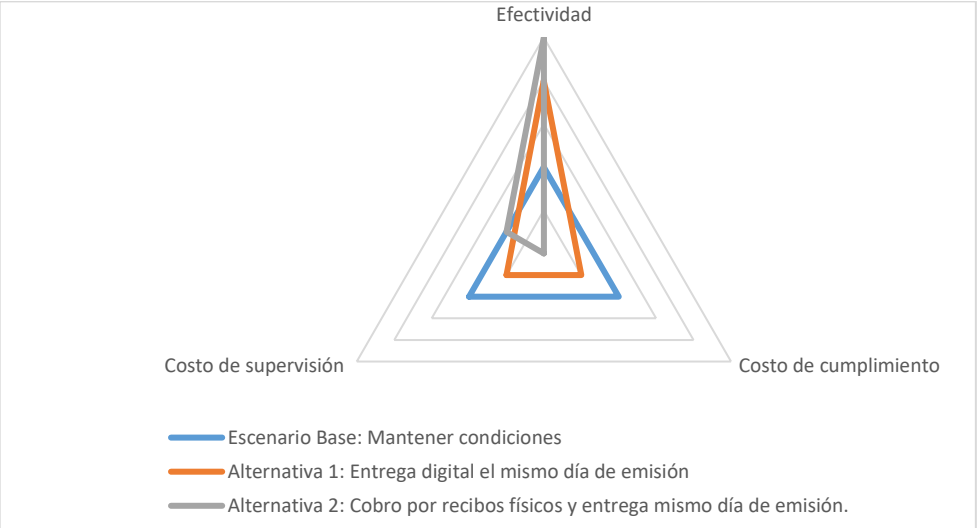
En cuanto a los costos para los operadores, la alternativa 1 obtiene un puntaje de “-1”, pues existe un costo mínimo de adecuación para que la entrega sea inmediata. En tanto, la alternativa 2 sí genera un coste alto toda vez que debe gestionar sus entregas para el mismo día de emitidas, lo que puede suponer cargas incluso más altas que el cobro por emisión de recibo físico, por tanto, obtiene un puntaje de “-3”.

Finalmente, en relación con los costos de supervisión, la alternativa 1 tiene un puntaje negativo completo de “-1”, debido a que la supone una carga mínima de supervisión adicional, en tanto la alternativa 2, supone una carga moderada y por tanto obtiene “-2” de puntaje.

En conclusión, la alternativa 1, que establece que la entrega de recibos en forma digital debe ser entregada el mismo día de su emisión, es la opción recomendada.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Gráfico N° 22: Comparación de alternativas sobre el cobro por recibos físicos y la entrega en el mismo día de emisión.



Elaboración propia.

f. Sobre la conservación de contratos de abonado

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para este caso, es decir, mantener la obligación de conservar por 10 años el contrato desde que el servicio es dado de baja (escenario base) o reducir a 5 años el plazo (alternativa 1) se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 16: Análisis multicriterio de las alternativas formuladas para determinar si es conveniente reducir o no modificación del plazo de conservación del contrato.

Criterios de evaluación cualitativa	**Ponderación**	**Escenario Base** Mantener disposiciones actuales	**Alternativa 1** Conservar el contrato del abonado hasta 5 años posteriores a la fecha de culminación
Efectividad	50%	0	+2
Costo de cumplimiento	25%	0	+2
Costo de supervisión	25%	0	0
Resultado de evaluación Cualitativa		0	**+1.5**

Elaboración propia.

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+2”, ya que la reducción del plazo de conservación del contrato de 10 a 5 años resulta eficiente en el contexto actual, donde los usuarios disponen de hasta un año para presentar reclamos relacionados con la facturación o el cobro. Asimismo, esta alternativa garantiza que un usuario, que desee iniciar un reclamo luego de terminar su relación contractual, pueda obtener su contrato de parte de la operadora dentro de un plazo razonable.

En cuanto a los costos para los operadores, la alternativa 1 recibe el puntaje de “+2”, ya que la reducción del plazo de conservación implica una disminución significativa de los

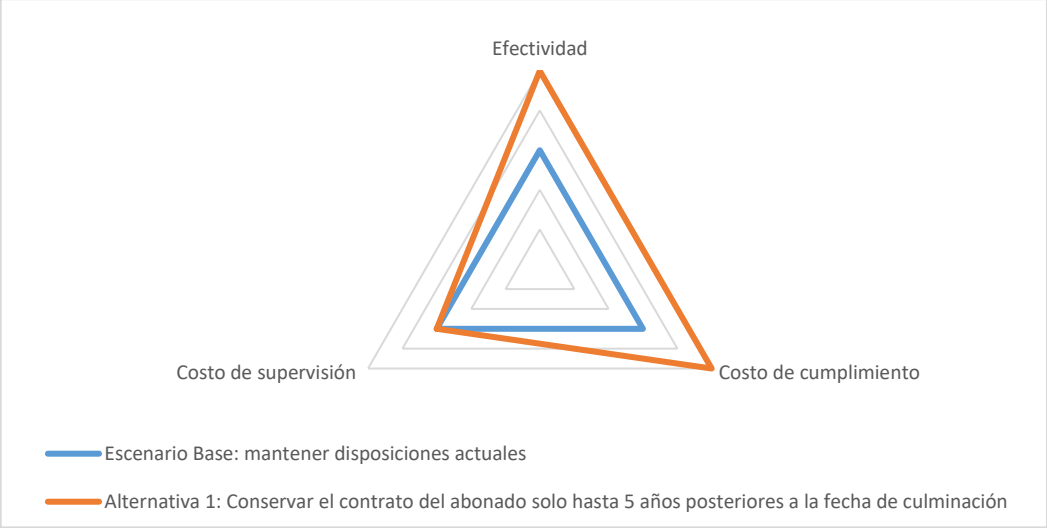
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

costos asociados al almacenamiento de documentos, tanto en infraestructura (cuando los contratos son impresos) como en gestión administrativa. Al acortar el período de conservación, las empresas pueden optimizar sus recursos, mejorar la eficiencia operativa y aprovechar mejor los sistemas tecnológicos de archivo, generando ahorros relevantes.

Finalmente, no existen costos de supervisión incrementales, por lo que se obtiene un puntaje de “0”.

Por lo expuesto, se concluye que la alternativa 1, que plantea la reducción del plazo de conservación de contratos de 10 a 5 años, constituye la opción más adecuada, al equilibrar la protección de los usuarios con la optimización de recursos para las operadoras.

Gráfico N° 23: Comparación de las alternativas formuladas para determinar si es conveniente reducir o no el plazo de conservación del contrato.



Elaboración propia.

g. Sobre la figura del corte de servicio

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para este caso, es decir, mantener la distinción entre corte y suspensión de servicio (escenario base) o eliminar la figura de corte de servicio (alternativa 1) se presenta en el siguiente cuadro:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Cuadro N° 17: Análisis multicriterio de alternativas sobre mantener la distinción o simplificar las figuras de suspensión y corte del servicio.

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	**Escenario Base** Mantener disposiciones actuales	**Alternativa 1** Eliminar la figura de corte del servicio
Efectividad	50%	0	+2
Costo de cumplimiento	25%	0	+1
Costo de supervisión	25%	0	+1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	**+2**

Elaboración propia.

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "+2", ya que eliminar la distinción entre suspensión y corte simplifica la normativa y evita la confusión actual que existe entre ambas figuras. En la práctica, ambas se traducen en una restricción total del servicio, por lo que mantenerlas diferenciadas no aporta un beneficio real al usuario ni a la gestión del operador. Con esta simplificación, se lograría una regulación más clara, que distingue únicamente entre una suspensión temporal y una baja definitiva, lo que otorga mayor certeza y coherencia a los procesos.

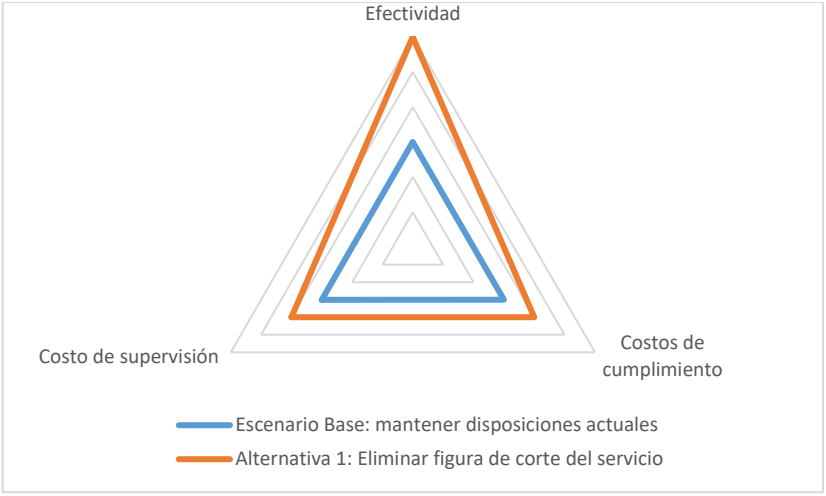
En cuanto al costo de cumplimiento, la alternativa 1 recibe un puntaje de "+1". La unificación de estas figuras reduce cargas administrativas y operativas al simplificar la gestión de casos por deuda o por uso indebido. Las empresas ya no tendrían que mantener procesos separados ni sistemas duplicados para registrar suspensión y corte, lo que significa un ahorro en tiempo y recursos. Si bien implica ajustar procedimientos internos, este costo es menor frente a los beneficios de la simplificación normativa.

Respecto al costo de supervisión, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "+1". La eliminación de la distinción entre suspensión y corte facilita la labor de supervisión para Osiptel, al enfocarse en menos figuras normativas y reducir la complejidad de verificar su correcta aplicación. Esto significa un ahorro de esfuerzo regulatorio, al tiempo que mejora la transparencia para los usuarios, quienes podrán entender de forma más clara qué implica cada medida aplicada a su servicio.

Por lo expuesto, se concluye que la alternativa 1, que plantea eliminar la figura de corte del servicio, es la opción más adecuada.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Gráfico N° 24: Comparación de alternativas sobre mantener la distinción o simplificar las figuras de suspensión y corte del servicio.



Elaboración propia.

V.2.3. Flexibilización normativa:

En la sección V.1.3. se plantearon las alternativas para atender los problemas referentes a la rigidez en los procedimientos, particularmente los vinculados al uso de mecanismos de contratación y al proceso de representación.

A. Sobre el proceso de validación de identidad y obtención de la manifestación de voluntad expresa

Respecto a la existencia de una lista taxativa y acotada de mecanismos de contratación, que en la actualidad comprende tanto el proceso de validación de identidad como el de la manifestación de voluntad expresa, que no permite la innovación pues cualquier nuevo mecanismo requiere ser aprobado por el Osiptel, se analizan las alternativas planteadas.

Así, se compara la alternativa de mantener las disposiciones actuales (escenario base), con la alternativa de establecer estándares de seguridad mínimos para la validación de identidad y para la obtención de manifestación de voluntad expresa y dejar libertar a las empresas operadoras para que en cumplimiento de dichos estándares diseñen sus mecanismos de validación y acreditación de voluntad (alternativa 1) y con la alternativa de establecer dichos estándares mínimos y dar la libertar a las empresas operadoras para diseñar sus mecanismos, pero que los mecanismos que vayan a ser usados en trámites considerados de criticidad alta sigan pasando por aprobación previa del Osiptel (alternativa 2)

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro N° 18: Análisis multicriterio de alternativas sobre los mecanismos de validación de identidad y manifestación de voluntad expresa.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener disposiciones actuales	Alternativa 1 Establecer estándares de seguridad y dar libertad completa a EEOO	Alternativa 2 Establecer estándares de seguridad y dar libertad a EEOO salvo para tramites de criticidad alta
Efectividad	50%	0	+3	+3
Costos de cumplimiento	25%	0	+3	+2
Costo de supervisión	25%	0	-3	-1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	1.5	**1.75**

Elaboración propia.

Respecto al criterio de efectividad, ambas alternativas reciben una puntuación de " +3" puesto que cumplen con el objetivo de generar mayor flexibilidad en los procesos, pues las empresas operadoras pueden aprovechar los avances tecnológicos e innovar en los mecanismos usados para la validación de identidad (respectando los estándares de autenticación multifactor propuesto por criticidad de tramite) y para la obtención de la manifestación expresa de voluntad (respetando los estándares exigidos para la seguridad del proceso).

La diferencia está en los costos tanto para las empresas operadoras como para el Osiptel. En el caso de los costos para la empresa operadora la alternativa 1 obtiene un puntaje de “+3” pues supone un ahorro importante frente al escenario base, pues podrían innovar en la implementación de mecanismos, sin necesidad de pasar por aprobación previa del Osiptel, en tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de “+2” porque supone ahorros, pero en los casos de los trámites de criticidad alta aun los mecanismos de obtención expresa de voluntad serán aprobados previamente por el Osiptel.

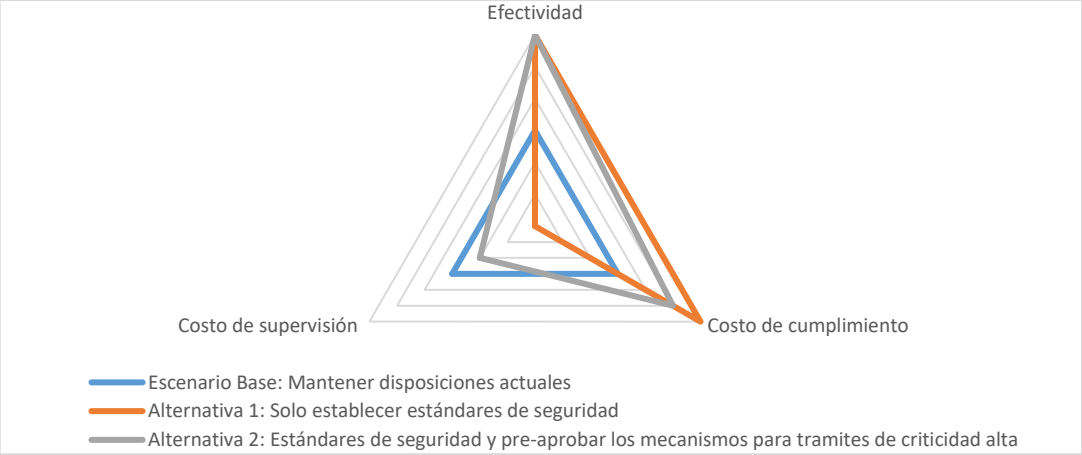
Lo contrario sucede con los costos de supervisión, puesto que la alternativa 1 obtiene un puntaje de “-3” pues el costo de supervisión de los mecanismos empleados por las empresas operadoras, los procedimientos usados para trámites de criticidad alta podrían requerir una intervención más detallada y frecuente, lo que incrementaría significativamente el esfuerzo de supervisión. En tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de “-1” pues, aunque sigue requiriendo supervisión, como los procedimientos para la obtención de manifestación expresa usados en trámites de criticidad alta serían pre-aprobados, la supervisión se limita solo a los procedimientos usados en trámites de criticidad baja o media, lo que reduce la complejidad de la supervisión regulatoria, sin comprometer la seguridad en los procesos más críticos.

Por lo expuesto, aunque ambas alternativas logran cumplir el objetivo de brindan a las empresas operadoras la libertad para implementar los mecanismos de validación de identidad y mecanismos de obtención de manifestación expresa que consideren más

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

adecuados, la alternativa 2 resulta ser la mejor opción, ya que restringe dicha flexibilidad total a procedimientos de baja o media criticidad. De este modo, las operadoras podrán innovar en los estándares de seguridad, pero dentro de un marco controlado para los procedimientos de mayor riesgo. Este enfoque balanceado disminuye la carga regulatoria, lo que se traduce en un sistema más eficiente tanto para las operadoras como para el Osiptel.

Gráfico N° 25: Comparación de alternativas sobre sobre los mecanismos de validación de identidad y manifestación de voluntad expresa



Elaboración propia.

B. Sobre el proceso de representación

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el proceso de representación, que son mantener las condiciones actuales (escenario base) o establecer un procedimiento de representación alternativo mediante un contacto autorizado, cumpliendo los estándares de seguridad de nivel de criticidad alta (alternativa 1) o establecer que esta figura de contacto autorizado únicamente para trámites de criticidad media y baja (alternativa 2), se presenta en el siguiente cuadro:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Cuadro N° 19: Análisis multicriterio de alternativas sobre el proceso de representación.

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener disposiciones actuales	Alternativa 1 Establecer contacto autorizado como método alternativo de representación.	Alternativa 2 Contacto autorizado únicamente para tramites de media/baja criticidad.
Efectividad	50%	0	+2	+2
Costo de cumplimiento	25%	0	+1	+1
Costo de supervisión	25%	0	-2	0
Resultado de evaluación Cualitativa		0	+0.75	**+1.25**

Elaboración propia.

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "+2" pues atiende el objetivo de flexibilización, sin embargo, puede generar problemas para la seguridad debido a que los trámites de criticidad alta tienen una mayor probabilidad de suplantación. En tanto, la alternativa 2 obtiene el mismo puntaje pues, aunque no logra los mismos niveles de flexibilidad, tampoco genera mayores problemas de seguridad.

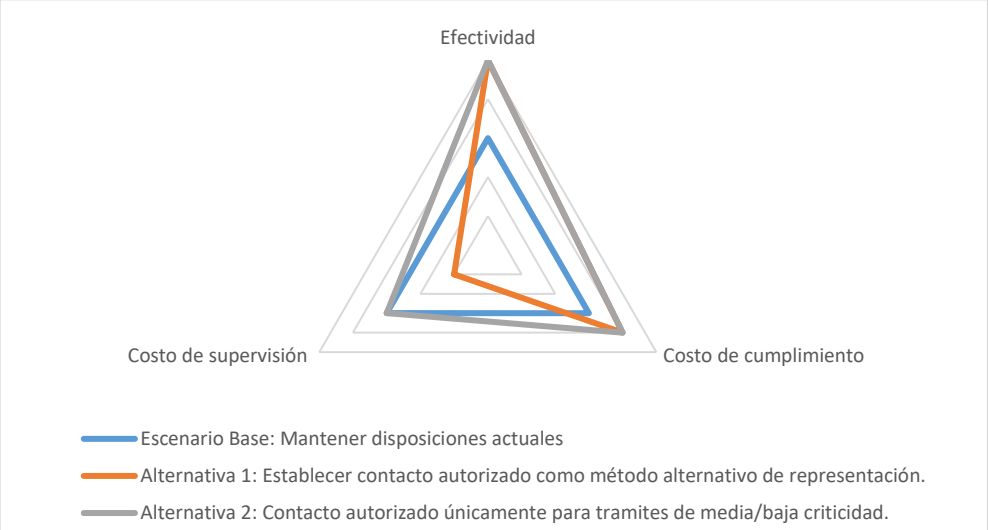
Con relación al costo para las partes, ambas alternativas reciben un puntaje de "+1", ya que la figura del contacto autorizado podría reducir costos operativos asociados a la gestión de distintos tipos de trámites.

Finalmente, en lo referente al costo de supervisión, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "-2", al incluir tramites de criticidad alta los esfuerzos de supervisión deben ser mayores, en tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de "0" dado que no se generan costos de supervisión adicionales.

Por lo expuesto, se concluye que la alternativa 2, que plantea que se permite el uso de la figura de contacto autorizado para trámites de criticidad media o baja, resulta ser la opción más adecuada. Ello debido a que equilibra de mejor manera la efectividad, la seguridad y la flexibilidad de los procesos, al tiempo que optimiza la labor de supervisión del regulador y responde a las necesidades actuales de los usuarios y del mercado.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Gráfico N° 26: Comparación de alternativas sobre el proceso de representación.



Elaboración propia.

V.2.4. Empoderamiento de los usuarios:

En la sección V.1.4. se plantearon las alternativas para atender los problemas referentes a disposiciones que podrían estar vulnerando los derechos de los abonados, particularmente la falta de devolución de montos pre-pagados y no utilizados, los costos de cambio inflados artificialmente y las diferencias en el derecho a acceso a información.

A. Sobre el proceso de devolución de montos en un escenario de facturación adelantada

En esta sección se analizan las alternativas planteadas respecto a los casos en los que existe un monto que devolver, y que no estaría siendo efectivamente devuelto. Esto para los abonados que cuentan con un régimen de facturación adelantada y deciden dar de baja o suspender el servicio antes del fin de su ciclo de facturación.

Así, se compara la alternativa de mantener las disposiciones actuales (escenario base), con la alternativa de eliminar el régimen de facturación adelantada (alternativa 1) o la alternativa de establecer obligaciones para la devolución proactiva de estos montos por parte de las empresas operadoras (alternativa 2). El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas se presenta en el siguiente cuadro:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Cuadro N° 20: Análisis multicriterio de alternativas sobre la devolución montos pre-pagados y no utilizados

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener disposiciones actuales	Alternativa 1 Eliminar de facturación adelantada	Alternativa 2 Facturación adelantada con devolución de saldos a favor por las EEOO
Efectividad	50%	0	+2	+3
Costos de cumplimiento	25%	0	-3	-1
Costo de supervisión	25%	0	0	-1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	0.25	**+1**

Elaboración propia.

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje completo de "+2" pues, al eliminar la posibilidad de facturación adelantada, el usuario solo pagará por los servicios efectivamente consumidos, esto termina con el problema de falta de devolución de los montos pre-pagados y no utilizados, pero a la vez podría generar el problema de que hayan abonados que no puedan acceder a determinados planes por no pasar evaluación crediticia, y la única manera de hacerlo es pagando previamente por el servicio. La alternativa 2 obtiene un puntaje de "+3" puesto que, permitiendo la facturación adelantada y estableciendo de manera clara la responsabilidad, a la empresa operadora, de la devolución proactiva de saldos a favor al usuario, fortalece el empoderamiento y la protección de los usuarios. Esto debido a que, en caso algún usuario decida terminar su contrato antes de la fecha prevista, la empresa operadora le reembolsará automáticamente el saldo a favor por el periodo no utilizado, sin necesidad de que el abonado lo solicite.

Respecto al costo de cumplimiento para las empresas operadoras, la alternativa 1 obtiene un puntaje de "-3" ya que, prohibir la facturación adelantada generaría costos considerables, en el corto plazo, a las empresas operadoras que actualmente la aplican. Según los comentarios de algunas operadoras, la facturación adelantada les permite obtener ingresos anticipados, facilitando la realización de inversiones; por lo cual, un cambio en su esquema de facturación podría implicarles costos adicionales. En tanto, la alternativa 2 obtiene un puntaje de "-1" ya que permite la facturación adelantada, pero establece que las operadoras sean las responsables de la devolución del saldo a favor al usuario, lo cual genera un costo menor para las empresas pues solo tendrán que implementar un procedimiento de devolución.

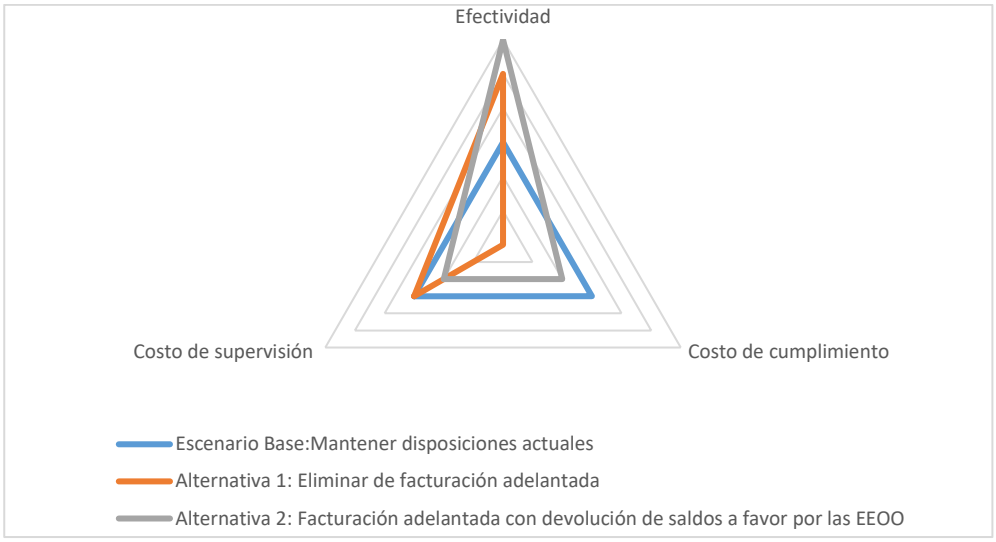
Respecto al costo de supervisión, la alternativa 1 no generaría costos adicionales de supervisión, por lo que obtiene un puntaje de "0", en tanto la alternativa 2 obtiene un

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

puntaje de “-1” puesto que, esta exigencia de devolución genera un costo de supervisión del cumplimiento.

Por lo expuesto, se observa que, la alternativa 2 que consiste en permitir la facturación adelantada, pero estableciendo la obligación de devolución proactiva, es la mejor opción.

Gráfico N° 27: Comparación de alternativas sobre la devolución de cobros adelantados por las EEOO o la eliminación de esta posibilidad.



Elaboración propia.

B. Sobre el proceso de vinculación del equipo terminal y el servicio contratado

Respecto a la facultad de las empresas operadoras de vincular el contrato de prestación de servicio al contrato de adquisición de equipo terminal, que genera que los abonados acepten plazos de permanencia forzosos, se analizan las alternativas planteadas.

Así, se compara la alternativa de mantener las disposiciones actuales (escenario base), con la alternativa de prohibir la vinculación contractual entre el servicio y el equipo (alternativa 1) y con la alternativa de limitar esta vinculación a equipos adquiridos en cuotas, pero eliminando plazos de permanencia forzosos (alternativa 2). El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas se presenta en el siguiente cuadro:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Cuadro N° 21: Análisis multicriterio de alternativas sobre la vinculación de contratos del equipo terminal y el servicio contratado

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener disposiciones actuales	Alternativa 1 Prohibir la vinculación contractual del servicio y el equipo terminal	Alternativa 2 Permitir vinculación solo si el equipo se adquiere en cuotas, sin penalidades adicionales ni plazos forzosos
Efectividad	50%	0	+2	+3
Costo de cumplimiento	25%	0	-3	-1
Costo de supervisión	25%	0	+1	+1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	+0.5	**+1.5**

Elaboración propia.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene un puntaje de “+2”, ya que, al prohibir la vinculación entre el contrato de prestación de servicios y el contrato de adquisición del equipo terminal, el usuario gana mayor libertad para resolver su contrato en caso de insatisfacción con el servicio. Esto se debe a que las empresas ya no podrían exigir mantener el servicio por un plazo forzoso y, por tanto, se eliminaría cualquier tipo de “penalidad” o pago vinculado a la adquisición del equipo terminal. Esta medida reduce las barreras de salida y facilita que el usuario pueda dar de baja su servicio o portarse a otra operadora. Sin embargo, no alcanza el puntaje máximo porque podría generar que las operadoras descontinúen la opción de venta a cuotas, reduciendo el bienestar de aquellos usuarios que prefieren este mecanismo de financiamiento para acceder a un equipo.

En cuanto al mismo criterio, la alternativa 2 obtiene el puntaje completo de “+3”, dado que permite la vinculación entre el contrato de servicios y el del equipo únicamente cuando este último ha sido adquirido a cuotas. De esta manera, se otorga a las operadoras la posibilidad de exigir el pago de las cuotas pendiente a los usuarios que financiaron su equipo bajo esta modalidad, asegurando la sostenibilidad del esquema. Al mismo tiempo, brinda mayor protección a los usuarios que compraron su equipo al contado, pues elimina cualquier justificación para cobrarles un monto o a “penalidad” adicional. Con ello, se evita que las operadoras utilicen precios de referencia inflados para alegar un supuesto beneficio económico y retener a los usuarios, lo que favorece la competencia y la libertad de elección.

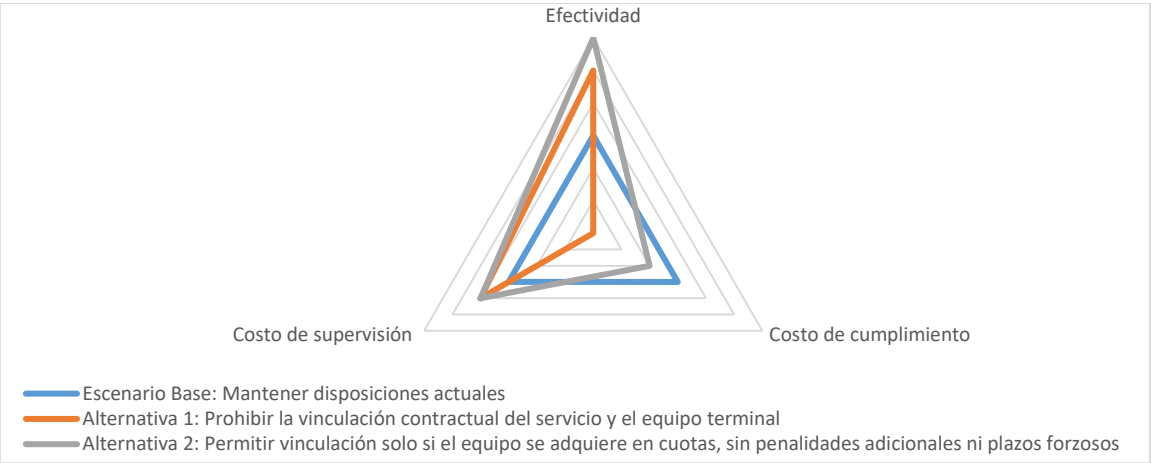
Respecto al costo de cumplimiento, la alternativa 1 recibe un puntaje de “-3”, ya que la prohibición total de la vinculación genera un impacto significativo en su modelo de negocio. Las empresas tendrían que asumir mayores riesgos financieros al identificar a los usuarios que califican para financiamiento, sin contar con la garantía de permanencia.

Además, perderían la posibilidad de utilizar la venta de equipos como un mecanismo de fidelización de clientes por períodos de 6 a 12 meses, lo que afectaría sus ingresos recurrentes. Por su parte, la alternativa 2 obtiene un puntaje de "-1", ya que el impacto económico es menor al limitar la prohibición únicamente a los equipos adquiridos al contado. En este caso, las operadoras aún pueden asegurar un flujo de ingresos estable proveniente de los usuarios que financian su equipo en cuotas y se quedan en la empresa hasta terminar con el pago de estas cuotas. Asimismo, se garantiza que la empresa pueda cobrar cualquier deuda pendiente por equipos financiados, lo que mitiga riesgos financieros y otorga mayor equilibrio frente a la alternativa 1.

Finalmente, respecto al costo de supervisión, tanto la alternativa 1 como la alternativa 2 reciben un puntaje de "+1". Ello porque, al establecer una desvinculación total o parcial entre el contrato de servicios y el contrato de equipos, se reduce la carga de supervisión para el regulador en comparación con la normativa actual, que permite la vinculación total y, en consecuencia, demanda un mayor nivel de fiscalización.

Por lo expuesto, se concluye que la alternativa 2 que es permitir únicamente la vinculación de los contratos cuando el equipo sea adquirido en cuotas y eliminar los plazos de permanencia forzosos, resultan ser la opción más adecuada, al equilibrar la protección de los derechos de los abonados con la sostenibilidad económica de las operadoras y una supervisión más eficiente por parte del regulador.

Gráfico N° 28: Comparación de alternativas sobre la vinculación de contratos del equipo terminal y el servicio contratado



Elaboración propia.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

C. Sobre el acceso a información diferenciado de acuerdo al tamaño de la empresa

Existen disposiciones que generan que los abonados de empresas pequeñas (con menores a 150 UIT o con menos de 500 mil abonados) no puedan ejercer su derecho de información como lo haría un abonado de una empresa más grande.

Estas disposiciones son, la no exigencia de entregar el recibo de abonado, la cantidad de horas reducida en la que se debe brindar asistencia a los abonados y la no exigencia de informar en sus páginas web sobre los derechos de los abonados.

Así las alternativas analizadas son mantener las disposiciones actuales (escenario base) o uniformizar exigencias de información por medios digitales (alternativa 1). El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 22: Comparación entre las alternativas sobre el derecho de información de los abonados

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base Mantener disposiciones actuales	Alternativa 1 Obligar a todas a entregar recibo y a las que tienen página web a incluir link de información y uniformizar horarios de asistencia por medios digitales
Efectividad	50%	0	+3
Costo de cumplimiento	25%	0	-2
Costo de supervisión	25%	0	-1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	**0.75**

Elaboración propia.

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "+3" debido a que, permite alcanzar el objetivo de protección de los abonados dado que todos ahora podrán recibir, por medios digitales, sus recibos de abonado; además, las horas para la asistencia por canales digitales se uniformiza y todos los abonados que contraten con una empresa operadora que cuente con una página web, podrán en encontrar en esta un link de información a usuarios y abonados.

Respecto al costo de cumplimiento, la alternativa 1 obtiene el puntaje de "-2" pues las empresas operadoras pequeñas tendrán que incurrir en costos para cumplir con la entrega de recibo por medios digitales y el servicio de asistencia por más horas, aunque ahora podrán dar cumplimiento a esta obligación solo por medios digitales; sin embargo, según los comentarios recibidos en la consulta temprana, este costo sería mínimo gracias a la digitalización. En tanto, las empresas operadoras que ya poseen una página web

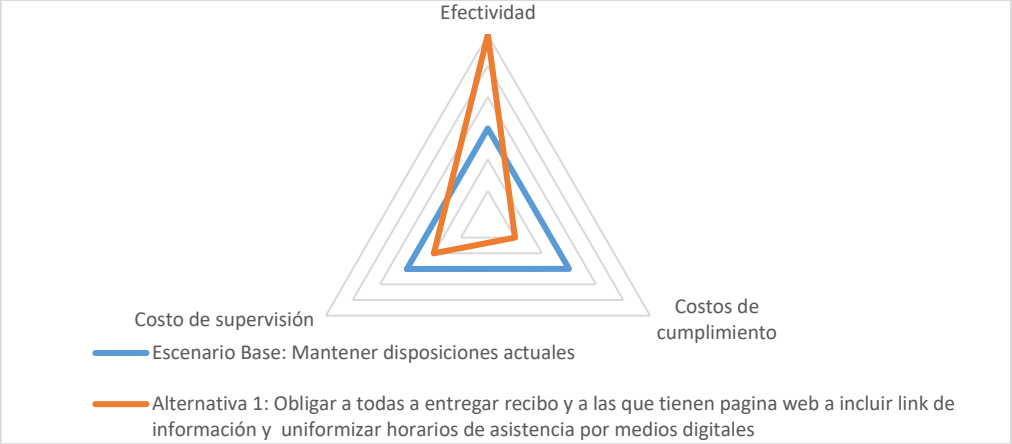
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

deberán incurrir en el gasto de incluir el link de información a usuarios y abonados y el link para generar de reclamos.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 genera un costo incremental pequeño de supervisión del cumplimiento de estas obligaciones.

Por lo expuesto, se concluye que la alternativa 1, de uniformizar las obligaciones de información y asistencia, es la mejor opción, pues cumple con el objetivo de protección y empoderamiento de los abonados y reduce los costos al permitir el cumplimiento por medios digitales.

Gráfico N° 29: Comparación entre las alternativas sobre el derecho de información de los abonados



Elaboración propia.

VI. PROPUESTA NORMATIVA

La propuesta normativa se divide en cuatro (4) líneas de acción correspondientes a los cuatro (4) objetivos definidos en la sección IV.

VI.1.1. Aspectos de forma

En relación al Objetivo 1, con la finalidad de facilitar la comprensión del texto, minimizar la necesidad de modificaciones recurrentes y asegurar la identificación de conductas las infractoras de mayor relevancia, se propone establecer una nueva Norma de Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, nuevas Condiciones de Uso).

La redacción de las nuevas Condiciones de Uso se basa en principios generales y disposiciones de carácter flexible, en lugar de listados exhaustivos de casos específicos. Este cambio de enfoque no solo reduce la extensión del texto y facilita su comprensión, sino que también permite una mejor adaptación frente a situaciones futuras, disminuyendo la necesidad de modificaciones frecuentes.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Al mismo tiempo se incorpora un régimen sancionador que tipifica conductas de manera específica. De este modo, se fortalece la seguridad jurídica y se dota a la autoridad reguladora de herramientas más eficaces para priorizar la supervisión y fiscalización en aquellas obligaciones con mayor impacto en la protección de los usuarios.

VI.1.2. Actualización normativa

Respecto del objetivo 2, esto es, con el fin de mejorar la eficiencia de los plazos y procedimientos, en línea con los avances tecnológicos y las demandas del contexto regulatorio, la propuesta incluye las siguientes medidas:

En primer lugar, se eliminarán aquellas disposiciones incluidas en versiones anteriores que, por haber quedado obsoletas, ya no resultan pertinentes. Así, se tiene lo siguiente:

- Obligaciones relativas a servicios en desuso.
- Condiciones especiales orientadas a garantizar el acceso a la telefonía fija, cuya relevancia ha disminuido en el contexto actual donde se advierten otros servicios priorizados.
- La figura de “corte de servicio”, en tanto no presenta diferencias sustanciales respecto de la suspensión total de atributos actualmente aplicada por las empresas operadoras.

En segundo lugar, se actualizan los plazos y procedimientos con el objetivo de maximizar la eficiencia, aprovechando las herramientas que ofrecen las nuevas tecnologías y garantizando condiciones adecuadas de seguridad para los distintos agentes del sector. En este marco, se establece que:

- La migración deberá ejecutarse en la fecha solicitada por el abonado, dentro del ciclo de facturación.
- El ejercicio del derecho de desistimiento se limita a casos en que la migración implique un cambio de equipamiento, pues únicamente en dicho escenario una nueva migración implica asumir costos adicionales.
- La suspensión y reactivación de los servicios deberán realizarse de manera inmediata, mientras que la baja de los servicios solicitada por los abonados deberá ejecutarse en un plazo de un (1) día hábil, considerando que la tecnología actual permite efectuar dichas acciones de manera remota.
- Las líneas prepago que permanezcan inactivas —es decir, sin cursar tráfico de voz o datos— por un periodo de tres (3) meses deberán ser primero suspendidas y, tres (3) meses después, ser dadas de baja. Esta medida permite reducir los riesgos vinculados a situaciones de inseguridad y, a su vez, a mitigar la escasez

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

numérica, ya que permite que los números previamente portados retornen a los concesionarios cedentes para su reutilización.

- Los contratos de abonado y el mecanismo de contratación o una copia del mismo, deberán ser remitidos por correo electrónico antes de la instalación o activación de los servicios, a fin de que los abonados cuenten con acceso a dicha información antes de iniciar el uso del mismo.
- La empresa operadora debe remitir el recibo a través del medio electrónico que hubiera dispuesto para tal efecto, el mismo día en que este es emitido.
- El plazo de conservación de los contratos se reducirá a cinco (5) años contados desde la baja del servicio, con el objeto de reducir los costos de almacenamiento.
- El análisis de la documentación presentada a través del SISREDU para la atención de casos de uso indebido deberá realizarse en un plazo máximo de siete (7) días.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

VI.1.3. Flexibilización normativa

Sobre el Objetivo 3, a fin incrementar la flexibilidad en los procesos para permitir la innovación y al mismo tiempo mantener las garantías de la seguridad, la propuesta contempla dos (2) medidas. En primer término, las nuevas Condiciones de Uso introducen una diferenciación clara entre el proceso de verificación de identidad y el de obtención de la manifestación de voluntad expresa, estableciendo reglas específicas para cada uno.

Asimismo, se reconoce a las empresas operadoras la facultad de diseñar sus propios mecanismos de verificación de identidad, siempre que cumplan con estándares mínimos definidos en función del nivel de criticidad del trámite correspondiente. En este marco, se establece que:

- La empresa operadora debe implementar procesos de verificación de identidad de la persona, según sea el caso, para corroborar que el ejercicio de los derechos, incluida la contratación de servicios, se están realizando por la persona correcta.
- La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los procesos de verificación de identidad usando uno o más factores de verificación independientes, de acuerdo al nivel de criticidad del trámite o solicitud correspondiente.
- Los factores que la empresa operadora debe emplear son los siguientes:

    1. Factores de inherencia, que requieren la verificación de alguna característica anatómica única contrastada con la base de datos de RENIEC, Migraciones

u otra entidad competente. Para ello, se debe emplear biometría facial, biometría de huella dactilar con tecnología de detección de huella viva u otro procedimiento de verificación biométrica que establezcan y autoricen dichas entidades. El número máximo de intentos es de cinco (5) por persona en el día por transacción.

2. Factores de posesión, que requieren la verificación de algo que solo esa persona posee. Para ello, se debe exigir: (i) la exhibición del documento legal de la identidad, (ii) el código de validación dinámico remitido al número telefónico del abonado o al correo electrónico, siempre que este haya sido registrado previa validación biométrica del abonado, o (iii) el código de validación dinámico obtenido mediante el aplicativo informático.
3. Factores de conocimiento, que requieren comprobar algo que solo esa persona conoce. Para ello, se debe (i) solicitar contraseñas creadas por el abonado o (ii) usar un cuestionario de validación que cumplan con las siguientes características:
    - Deben realizarse, al menos, dos preguntas de validación en las que se obtengan respuestas exitosas.
    - Al menos una debe ser relacionada a los datos personales del usuario, en cuyo caso, se considera una respuesta exitosa únicamente si coinciden con la información registrada en la base de datos de RENIEC, o de Migraciones.
    - Al menos una debe estar relacionada a los datos específicos del servicio sujeto a trámite, en cuyo caso, se considera una respuesta exitosa únicamente si coincide con la base de datos del sistema comercial de la empresa operadora.

- En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.
- En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un factor de posesión.
- En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.
- El nivel de criticidad para cada trámite o solicitud es definido por el Osiptel de acuerdo al riesgo de suplantación que enfrente el abonado. La clasificación de los trámites es la siguiente:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Cuadro N° 23: Clasificación de trámites según nivel de criticidad

Criticidad alta	Criticidad media	Criticidad baja
- Contratación móvil (incluida la contratación por portabilidad numérica) - Designación de contacto autorizado - Reposición de SIM Card - Reporte por recuperación de equipo - Cambio de titularidad por cesión de posición contractual (móvil) - Registro de equipo terminal traído del extranjero - Otro que determine el Osiptel	- Contratación de resto de servicios (distintos al móvil) - Cambio de titularidad por cesión de posición contractual (resto de servicios) - Otro que determine el Osiptel	- Reporte por sustracción o pérdida - Cuestionamiento del bloqueo de equipo - Migración y desistimiento de migración - Suspensión del servicio - Terminación del contrato - Solicitud de traslado del servicio - Cambio de número - Solicitud de contrato - Solicitud de facturación detallada - Presentación de reclamos - Solicitud de registro de llamadas entrantes - Solicitar cambio de sitio block - Solicitar bloqueo y desbloqueo de servicios adicionales - Otro que determine el Osiptel

Elaboración: propia.

- Cada empresa operadora define los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad que implementará en cada uno de sus canales de atención y debe remitirlos al Osiptel antes de su aplicación.
- El Osiptel puede solicitar la ajustar el proceso de verificación con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.
- Ahora bien, respecto del límite de cinco (5) intentos por persona en el día se aplica por cada transacción individual que requiera verificación biométrica. Esto significa que, si una persona acude a una empresa operadora para realizar un trámite —por ejemplo, una contratación de servicio— dispondrá de hasta cinco (5) intentos para completar la verificación biométrica en esa oportunidad. Si posteriormente, en el mismo día, desea realizar otro trámite, sea de la misma naturaleza (como otra contratación) o distinto (como una portabilidad), contará nuevamente con cinco (5) intentos para esa nueva transacción.

En tercer lugar, se otorga libertad a las empresas operadoras para diseñar sus procesos de obtención de la manifestación de voluntad expresa cumpliendo estándares mínimos. En este marco, se establece que:

- La empresa debe emplear un mecanismo para obtener la manifestación de voluntad expresa ante cualquier solicitud y/o trámite que cumpla con los siguientes requisitos:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

- Permita dejar constancia de dicha manifestación de voluntad expresa, la misma que puede ser requerida en cualquier momento por el Osiptel o el propio solicitante del trámite o solicitud en cuestión, y
- Garantice la inalterabilidad de los términos o condiciones ofrecidos por la empresa operadora respecto a los cuales se obtuvo la manifestación de voluntad expresa.

- La empresa operadora define los mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa que emplea en cada uno de los canales de atención que implemente y debe remitirlos al Osiptel, con el detalle de todo el procedimiento, incluyendo las medidas de seguridad y la documentación que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Para trámites con nivel de criticidad alta, el Osiptel debe aprobar el mecanismo de manifestación de voluntad expresa antes de su utilización.
- Para trámites con nivel de criticidad media y baja, la empresa operadora utiliza los mecanismos de manifestación de voluntad expresa sin necesidad de aprobación, pero deberá ajustarlos cuando el Osiptel lo solicite, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.
- La empresa operadora no puede restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa que se hayan implementado, salvo imposibilidad técnica. Es decir, no puede usar algún mecanismo solo para trámites que sean beneficiosos para la empresa operadora, y limitar su uso para trámites como la baja del servicio, la migración a planes de menor renta, etc.

En cuarto lugar, se instaura una figura de contacto autorizado para procedimientos de criticidad baja o media. En este marco, se establece que:

- El abonado pueda actuar mediante un contacto autorizado al que designe para realizar trámites de criticidad media o baja.
- El abonado podrá designar a un contacto autorizado por cada servicio contratado.
- La designación de un contacto autorizado es considerada un trámite de criticidad alta.

VI.1.4. Empoderamiento de los abonados

Finalmente, sobre el objetivo 4, con la finalidad de salvaguardar los derechos de los abonados y empoderarlos para que puedan aprovechar efectivamente los beneficios de un entorno cada vez más competitivo, se propone incorporar obligaciones concretas para que las empresas operadoras que emplean el régimen de facturación adelantada cumplan proactivamente con la devolución de los montos pagados por adelantado y no

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

utilizados cuando el abonado decide terminar o suspender su servicio o portar su número. En este marco, para los casos en los que se facture de manera adelanta se establece que:

- Al momento de la contratación la empresa operadora debe: (i) informar que en caso de baja del servicio la empresa operadora debe devolver al abonado el monto correspondiente al número de días que no hizo uso efectivo del servicio, (ii) detallar las modalidades de devolución que ofrece, y (iii) solicitar al abonado que elija la modalidad de devolución que prefiera y brinde los datos requeridos.
- Al momento de solicitar la baja del servicio, la empresa operadora debe: (i) informar al abonado, cuando corresponda, que cuenta con un saldo a favor correspondiente al número de días que no hizo uso efectivo del servicio, (ii) solicitar al abonado, la confirmación o actualización de la modalidad de devolución elegida al momento de la contratación, e (iii) informar al abonado el plazo en el que se estaría realizando la devolución correspondiente.
- En caso de baja del servicio o portación del número la devolución de este monto debe ser efectuada por la empresa operadora, en el plazo máximo de un (1) mes tras efectuarse baja o portabilidad, vía la modalidad que haya solicitado el abonado.
- En caso de suspensión del servicio la empresa operadora puede optar por la devolución al abonado del monto proporcional por el período de duración de la suspensión o por la extensión proporcional del tiempo de prestación del servicio pagado por adelantado.

Por otro lado, no se incluye en las nuevas Condiciones de Uso la posibilidad de vincular el contrato de adquisición de equipo terminal al contrato de prestación de servicio, salvo cuando el equipo es comprado en cuotas, eliminándose además cualquier tipo de penalidad asociada al equipo terminal. En este marco, para los casos en los que se facture de manera adelanta se establece que:

- La empresa operadora se encuentra prohibida de establecer plazos forzosos en la contratación de servicios públicos móviles.
- El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado el financiamiento del equipo terminal para ser pagados en cuotas.
- Cuando el abonado decida resolver el contrato de prestación del servicio y consecuentemente se resuelva el contrato adicional del equipo terminal financiado a cuotas, el abonado debe pagar únicamente las cuotas restantes del

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

equipo terminal, es decir, no deberá pagar ningún tipo de penalidad asociada al equipo terminal.

Finalmente, en las nuevas Condiciones de Uso se uniformiza la obligación de información para todas las empresas, para salvaguardar este derecho de los abonados. En este marco, se establece que:

- Todo abonado de un servicio público de telecomunicaciones bajo la modalidad pospago o control tiene derecho a que la empresa operadora le entregue el recibo de los servicios contratados, por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo. Es decir, ya no existen excepciones para las empresas de ingresos menores a los 150 UIT, todas deben enviar los recibos de abonado.
- Toda empresa operadora debe tener habilitado durante dieciocho (18) horas por día y los siete (7) días de la semana un canal libre de costo para prestar servicios de información y asistencia gratuitos para absolver consultas y recibir reclamos. Este canal puede ser digital.
- La empresa operadora que tenga una página web de Internet, está obligada a incluir en la página principal dos (2) vínculos con los títulos “Información a Abonados y Usuarios” y “Atención de Reclamos en Línea”. El Osiptel define el contenido y ubicación del vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios”

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

VII. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA

VII.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

Antes de la formulación del proyecto de la norma, se pasó por un proceso de consulta temprana, en la cual participaron siete (7) empresas operadoras y dos (2) asociaciones de usuarios, quienes sustentaron los cambios requeridos.

Posteriormente, este proyecto será publicado para comentarios, otorgando cuarenta (40) días calendario a los interesados para remitir sus aportes.

VII.2. Después de la aprobación del proyecto de norma

Una vez aprobada la versión final de la norma, que incluirá el análisis de los comentarios remitidos por los agentes interesados sobre el proyecto de resolución, se procederá a la publicación en el diario oficial El Peruano y en la página web del Osiptel.

VIII. VIGENCIA DE LA NORMA

Debido a los cambios de fondo es importante otorgar un plazo de adecuación e implementación razonable; así, las nuevas Condiciones de Uso entran en vigencia a los seis meses de su publicación.

IX. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

La vigencia de la norma tiene impacto en la eficiencia y empoderamiento de los abonados. Por el lado de la eficiencia, se ha realizado una actualización normativa, prescindiendo de obligaciones desfasadas e incrementando la flexibilidad para las empresas operadoras. Por el lado del empoderamiento, se están estableciendo obligaciones concretas para la devolución por parte de las empresas operadoras de los montos pendientes, para precisar la independencia de la adquisición del equipo terminal y la contratación de un servicio público de telecomunicaciones y, además, se uniformiza los derechos de los abonados. Asimismo, la propuesta normativa no vulnera ninguna norma vigente.

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a todos los aspectos señalados en el presente análisis de calidad regulatoria, se propone aprobar la nueva Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

XI. RECOMENDACIONES

Se recomienda elevar el presente informe al Consejo Directivo para su aprobación, de considerarlo pertinente.

Atentamente,

LENNIN FRANK QUISO CORDOVA
DIRECTOR DE POLITICAS REGULATORIAS
Y COMPETENCIA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

ANEXO 1: ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS PRINCIPALES MODIFICACIONES DE FONDO

A continuación, se presentan las principales modificaciones de la propuesta que serán evaluadas bajo un análisis cuantitativo costo-beneficio:

1. Flexibilización normativa: estándares de seguridad y libertad en diseño de mecanismos.
2. Permitir la digitalización de trámites y establecer figura de "Contacto Autorizado"
3. Eliminar las condiciones especiales para empresas operadoras pequeñas (regulación simétrica)
4. Ajuste de plazos
5. Establecer obligación de devolución ante facturación adelantada
6. Desvinculación parcial de equipo y servicio

Cabe precisar que la cuantificación sigue criterios de un escenario conservador, con la finalidad de prever posibles situaciones cambiantes del mercado sobre los resultados, o que estos sean robustos a modificaciones en los supuestos empleados.

1. Flexibilización normativa

Para cuantificar el impacto de la flexibilización normativa sobre el bienestar social, se consideran los potenciales beneficios y costos asociados a este nuevo esquema. Dicho enfoque reemplaza la lista taxativa de mecanismos de contratación por un sistema de requisitos diferenciados según el nivel de seguridad exigido (seguridad extrema, seguridad alta, seguridad media)[31].

- Se considera la cantidad promedio mensual de trámites[32].
- Se limita al porcentaje de ciudadanos que denunciaron ciberdelitos ante la Policía Nacional del Perú (PNP), cuyo valor asciende a 39%[33].
- Se establece en 0,93% del valor de los ingresos, el cambio marginal promedio sobre el bienestar del abonado por una mayor seguridad en el Perú[34].

[31] Para la implementación de esta medida, el Osiptel establece los procedimientos de cada nivel, las empresas operadoras presentan sus mecanismos de seguridad por nivel, y el Osiptel los aprueba.

[32] Se consideran los trámites por altas, bajas, portabilidad, reposición de SIM Card, cambio de titularidad, cesión de línea, cuestionamiento de bloqueo y registro de equipo terminal traído del extranjero.
La cantidad de altas, bajas, y portabilidad fueron extraídas del PUNKU. Los trámites por reposición de SIM CARD y cambio de titularidad fueron obtenidos a partir de la información remitida por las empresas operadoras en el marco de requerimientos de información de atenciones de trámites y consultas con desagregación por tipo de trámite, mediante Cartas 01791-DAPU/2024, 01792-DAPU/2024, 01793-DAPU/2024 y 01794-DAPU/2024. Finalmente, los trámites por cuestionamientos de bloqueo y registro de equipo terminal traído del extranjero fueron obtenidos del Registro Nacional de Terminales para la Seguridad (RENTESEG).

[33] Defensoría del Pueblo (2023). Véase: https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/INFORME-DEF-001-2023-DP-ADHPD-Ciberdelincuencia.pdf

[34] Estimación realizada a partir de la información Videnza Consultores (2023).

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

- Se considera el ingreso real per cápita mensual a nivel nacional (S/ 1 196 según el INEI[35]).
- Se supone una tasa de libertad para la innovación e implementación de canales digitales de 69,5%[36]
- Se establece en 0,49% del valor de los ingresos, el cambio marginal promedio sobre el bienestar del abonado por una mayor innovación[37].

Así, se obtiene un beneficio bruto mensual aproximado para esta medida de S/ 1,846,424 que, en 12 meses, ascendería a S/ 22,157,085.

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Cantidad promedio mensual de trámites	224,314
BB2. Tasas de denuncias de ciberdelitos ante la PNP	39.0%
BB3. Cantidad promedio mensual de usuarios que realizaron trámites y se sienten inseguras (BB1xBB2)	87,482
BB4. Ingreso mensual per cápita a nivel nacional	S/ 1,196
BB5. Efecto marginal de mejora en la seguridad ciudadana sobre los ingresos en Perú	0.93%
BB6. Mejora en el bienestar bruto en la seguridad al mes de la medida (BB3 x BB4 x BB5)	S/ 973,044
BB7. Tasa de libertad para la innovación e implementación de canales digitales	69.5%
BB8. Cantidad promedio mensual de trámites que tendrán mayor libertad para la innovación e implementación de canales digitales (BB1 x BB7)	155,898
BB9. Efecto marginal de mejora en la innovación sobre los ingresos	0.49%
BB10. Mejora en el bienestar bruto en la innovación al mes de la medida (BB8 x BB4 x BB9)	S/ 873,379
BB11. Mejora en el bienestar bruto al mes de la medida (BB6 + BB10)	S/ 1,846,424
BB12. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida (12 x BB11)	S/ 22,157,085

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: PUNKU, DAPU, INEI, BID, Defensoría del Pueblo, Videnza Consultores, Heritage, Pinzón & Rodriguez-Crespo (2024).
Elaboración: OSIPTEL.

Por el lado de los costos de esta medida, se consideran los costos administrativos que podría generar esta medida, tanto para las empresas operadoras como para el Osiptel, bajo un escenario conservador:

- Para las empresas operadoras, se considera el valor en soles del costo mensual en consultorías[38].

[35] INEI (2025). Véase: https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1164173-pobreza-monetaria-afecto-al-27-6-de-la-poblacion-del-pais-en-el-ano-2024

[36] La tasa de libertad para la innovación e implementación de canales digitales es aproximada a través del índice de libertad empresarial de Perú. Referencia: https://www.heritage.org/index/pages/report#indexTwelveFreedoms

[37] Pinzón, Y., & Rodriguez-Crespo, E. (2024). Impacto del desempeño innovador sobre el crecimiento económico para América Latina. Revista Económica, 12(1), 87–101. Véase: https://doi.org/10.54753/rve.v12i1.2042

[38] Esta información es proporcionada por las empresas operadoras en el marco del Procedimiento de Aplicación de Contabilidad Separada para Empresas del Sector Telecomunicaciones (Resolución N° 161-2019-CD/OSIPTEL). Cabe precisar que bajo un escenario conservador se está considerando el valor del costo mensual de consultorías de sistemas.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

- Para el Osiptel, se considera el valor en soles del costo administrativo por emitir una norma[39].

En suma, el costo total administrativo sería de S/ 95,900.6.

COSTOS DE ADMINISTRACIÓN (CA)	
CA1. Valor en S/ del costo de consultoría al 2022	S/ 17,840
CA2. IPM promedio 2022	131.7
CA3. IPM promedio 2024	131.5
CA4. Valor en S/ del costo de consultoría al 2024 (CA1 x CA3/ CA2)	S/ 17,812
CA5. Número de empresas promedio que realizan consultorías frente a modificaciones normativas	4
CA6. Valor en S/ del costo de consultorías del mercado al 2024 (CA4 x CA5)	S/ 71,251.6
CA7. Valor en S/ del costo por emitir una norma por el Osiptel al 2024	S/ 24,649.0
CA8. Costo total administrativo (CA6 + CA7)	S/ 95,900.6

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: Contabilidad Separada 2022, INEI, DPRC.
Elaboración: OSIPTEL.

Por tanto, el beneficio anual de la presente modificación asciende a S/ 22,061,184.84

BN1. BENEFICIO NETO (BB12 – CA8)	S/ 22,061,184.84

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: PUNKU, DAPU, INEI, BID, Defensoría del Pueblo, Videnza Consultores, Heritage, Pinzón & Rodriguez-Crespo (2024), Contabilidad Separada 2022, DPRC.
Elaboración: OSIPTEL.

2. Sobre permitir la digitalización de los trámites y la figura de "Contacto Autorizado"

Para la estimación del impacto de esta medida se tomará en cuenta los potenciales beneficios y costos de permitir la digitalización de los trámites y la figura de "Contacto Autorizado"[40].

Para calcular la mejora en el bienestar social de esta digitalización se considera el ahorro de tiempo para los usuarios bajo un escenario de beneficio conservador:

- Se establece el valor de 2,25 como el número de horas necesarias para completar un trámite a través del canal presencial en el Perú[41].

[39] Este costo es aproximado a partir del costo de tramitar un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) en primera instancia administrativa, estimado por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) del Osiptel.
[40] A través del uso de mecanismos de factor de inherencia (biometría facial, huella viva, etc).
[41] Para el caso peruano, el BID (2018) estima un tiempo promedio de 4.5 horas para finalizar un trámite. Dado que se incluye el desplazamiento de los ciudadanos, se ha reducido en un 50% dicho valor. Véase: https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

- Se establece en 74% el porcentaje de horas hombre ahorradas por sustituir trámites presenciales por digitales[42].
- Se considera el valor social del tiempo promedio por transporte público y privado a nivel nacional de 5,13 soles por hora[43].
- Se considera la cantidad promedio mensual de trámites que hasta el momento son 100% presenciales: reposición de SIM Card, cambio de titularidad, cesión de línea, cuestionamiento de bloqueo y registro de equipo terminal traído del extranjero[44].
- Se limita a 77.7% el porcentaje de trámites presenciales que pasarían a ser virtuales a nivel nacional[45].

Así, se obtiene un beneficio bruto mensual aproximado para esta medida de S/ 860,407.36 al mes, y que en 12 meses ascendería a un ahorro de S/ 10,324,888.32.

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Número de horas necesarias para completar un trámite de manera presencial	2.3
BB2. Porcentaje de horas hombre ahorradas por sustituir trámites presenciales por digitales	74%
BB3. Número de horas hombre ahorradas por sustituir trámites presenciales por digitales (BB1 x BB2)	1.7
BB4. Valor social del tiempo de transporte a nivel nacional 2012 (soles por hora)	S/ 5.13
BB5. IPC promedio mensual del 2012	74.7
BB6. IPC promedio mensual del 2024	113.65
BB7. Valor social del tiempo de transporte a nivel nacional 2024 (soles por hora)	S/ 7.80
BB8. Valor social del tiempo por sustituir trámites presenciales por digitales (BB3 x BB7)	S/ 13.26
BB9. Cantidad promedio mensual de trámites 100% presenciales	83,458
BB10. Porcentaje de trámites presenciales que pasarían a ser virtuales	77.7%

[42] Según estimaciones del BID (2018), controlando por el tipo de trámite, el país y características individuales, los trámites digitales en América Latina y el Caribe se demoran en promedio un 74% menos que los trámites presenciales. Para mayor detalle véase: https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital

[43] Estimación realizada a partir de la información de los Parámetros de Evaluación Social del Ministerio de Economías y Finanzas. Específicamente, del Anexo N° 11: Parámetros de Evaluación Social de la Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
Para mayor información véase: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101376&lang=es-ES&view=article&id=5690

[44] Los trámites por reposición de SIM CARD y cambio de titularidad fueron obtenidos a partir de la información remitida por las empresas operadoras en el marco de requerimientos de información de atenciones de trámites y consultas con desagregación por tipo de trámite, mediante Cartas 01791-DAPU/2024, 01792-DAPU/2024, 01793-DAPU/2024 y 01794-DAPU/2024. Los trámites por cuestionamientos de bloqueo y registro de equipo terminal traído del extranjero fueron obtenidos del Registro Nacional de Terminales para la Seguridad (RENTESEG).

[45] Se utiliza como proxy del porcentaje de trámites presenciales que pasarían a ser virtuales, la tasa de acceso de las personas a un *smartphone* a nivel nacional obtenida a partir de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2024.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

BB11. Cantidad promedio mensual de trámites presenciales que pasarían a ser virtuales (BB10 x BB11)	64,846
BB12. Mejora en el bienestar bruto por el ahorro de recursos al mes de la medida (BB8 x BB11)	S/ 860,407.36
BB13. Mejora en el bienestar bruto por el ahorro de recursos al año de la medida (12 x BB12)	S/ 10,324,888.32

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: INEI, ERESTEL, MEF, BID, DAPU.
Elaboración: OSIPTEL.

Por el lado de los costos de esta medida, se consideran los costos para las empresas operadoras de la adecuación de los sistemas que podría generar la digitalización bajo un escenario conservador:

- El valor en soles del costo mensual de servicios informáticos[46].
- El número de operadores del mercado (fijos y móviles), cuyo valor asciende a 143 empresas operadoras[47].
- Se considera un tiempo de adecuación de sus sistemas de 6 meses.

En suma, el costo de adecuación aproximado sería de S/ 2,146,802.

COSTOS DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA (CA)	
CA1. Valor en S/ del costo mensual de servicios informáticos al 2022	S/ 2,504
CA2. IPM promedio 2022	131.7
CA3. IPM promedio de 2024	131.5
CA4. Valor en S/ del costo mensual de servicios informáticos al 2024 (CA1xCA3/CA2)	S/ 2,500.20
CA5. Número de operadores del mercado (fijos y móviles)	143
CA6. Costo total de adecuación de servicios informáticos sistema por mes (CA4 x CA5)	S/ 357,528.23
CA7. Tiempo de adecuación en meses según la medida (6 meses)	6
CA8. Costo total de adecuación del sistema por 6 meses (CA6 x CA7)	S/ 2,145,169.38

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: Contabilidad Separada, INEI, NRIP.
Elaboración: OSIPTEL.

Por tanto, el beneficio neto anual de la presente modificatoria asciende a S/ 8,179,718.9.

BN2. BENEFICIO NETO (BB13 – CA8)	**S/ 8,179,718.9**

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: INEI, ERESTEL, MEF, BID, DAPU, Contabilidad Separada, NRIP.
Elaboración: OSIPTEL.

3. Sobre las condiciones especiales para empresas operadoras pequeñas

[46] Esta información es proporcionada por las empresas operadoras en el marco del Procedimiento de Aplicación de Contabilidad Separada para Empresas del Sector Telecomunicaciones (Resolución N° 161-2019-CD/OSIPTEL).
[47] Información obtenida 2024, en el marco de la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP), Resolución de Consejo Directivo N° 043-2022-CD/OSIPTEL.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Esta medida propone la eliminación de los umbrales como requisito para exceptuar a las empresas operadoras pequeñas de algunas obligaciones.

La propuesta de modificación establece que las empresas operadoras cuya facturación sea menor a 150 UIT estarán obligadas a: entregar recibos (de manera virtual), y brindar la misma cantidad de horas de servicio de información y asistencia que las empresas operadoras cuya facturación es mayor a 150 UIT.

Por el lado del beneficio social, para calcular la mejora en el bienestar social de la medida se propone un escenario de beneficio conservador:

- Se considera la valoración de la información en soles por parte de los usuarios, cuyo valor asciende a S/ 24,5[48].
- Se limita al número de abonados que declararon utilizar las páginas web de las empresas operadoras como medio para informarse sobre los planes comerciales del servicio de telefonía móvil[49].

Tomando en cuenta dicha información, se obtiene un beneficio bruto al año aproximado para esta medida de S/ S/ 6,456,406.7.

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Valoración en soles de la información a 2021	S/ 24.5
BB2. IPC promedio mensual del 2021	96.7
BB3. IPC promedio mensual del 2024	113.65
BB4. Valoración en soles de la información a 2024 (BB1 x BB3 / BB2)	S/ 28.79
BB5. Número total de líneas de todas las empresas operadoras, exceptuando las líneas de las cuatro empresas operadoras más grandes	117,745
BB6. Número de usuarios que harían uso del servicio de información y asistencia	51,860
BB6. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida (BB4 x (BB5+BB6))	S/ 6,456,406.7

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: MCM, INEI, ERESTEL.
Elaboración: OSIPTEL.

Para la estimación de costos, se consideran los costos potenciales que generaría la medida para las empresas operadoras pequeñas bajo un escenario conservador:

- El valor en soles del costo de envío de un mensaje por correo electrónico[50].

[48] Dicho valor es obtenido de la Metodología de Cálculo de Multas (2021) del Osiptel. El enfoque de estimación está basado en el valor de la información considerando la disposición a pagar de los usuarios por esta información. La relevancia de la información para los usuarios se asignó considerando el número de visitas que estos realizan a las estadísticas del OSIPTEL. Se considera el promedio de la valoración de la información media o alta. Para mayor detalle véase: https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf

[49] Información obtenida a partir de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2023. Véase: https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/936

[50] Se tomó la información del costo por envío de correos electrónicos la plataforma web Amazon Simple Email Service (SES) a sus usuarios. https://aws.amazon.com/es/ses/pricing/. De acuerdo a la información

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

- El número total de líneas de todas las empresas operadoras, exceptuando las líneas de las cuatro empresas operadoras más grandes (Telefónica, Claro, Entel y Bitel)[51].
- El valor en soles del costo de personal por atención por hora[52].
- El número total de empresas operadoras en el mercado, exceptuando a las cuatro empresas operadoras más grandes (Telefónica, Claro, Entel y Bitel)[53].

En suma, el costo total al año sería de S/ 5,576,867.82.

COSTOS OPERATIVOS	
CO1. Costo de envío de un mensaje por correo electrónico en 2024	S/ 0.00045
CO2. Cantidad de líneas de todas las empresas menos las 4 grandes (a diciembre de 2024)	117,745
CO3. Costo mensual de entrega de recibos electrónicos (CO1 x CO2)	S/ 52.99
CO4. Costo de personal por atención por hora 2021	S/ 13.2
CO5. IPC promedio mensual del 2021	96.7
CO6. IPC promedio mensual del 2024	113.65
CO7. Costo de personal por atención por hora 2024 (CO4 x CO6 / CO5)	S/ 15.46
CO8. Número de horas adicionales de atención al mes	216
CO9. Número de empresas operadoras	139
CO10. Costo mensual de atención de personal (CO7 x CO8 x CO9)	S/ 464,350.50
CO11. Costo mensual por entrega de recibos y atención de personal (CO3 + CO10)	S/ 464,738.99
CO12. Costo anual por entrega de recibos y atención de personal (12 x CO11)	S/ 5,576,867.82

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: Amazon Simple Email Service, MCM, INEI, NRIP.
Elaboración: OSIPTEL.

Así pues, con esta medida se obtendría un beneficio neto a 12 meses de aproximadamente S/ 879,538.89.

BN3. BENEFICIO NETO (BB6– CO12)	**S/ 879,538.89**

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: ERESTEL, MCM, INEI, Amazon Simple Email Service, NRIP.
Elaboración: OSIPTEL.

4. Sobre el ajuste de plazos

Para cuantificar el impacto de esta medida sobre el bienestar social se toman en cuenta los potenciales beneficios y costos de la propuesta de ajuste de plazos.

recopilada, el costo por cada mil mensajes enviados mediante correo electrónico es de US$ 0,10 sin IVA. En tal sentido, el costo en soles (con IGV) por cada correo remitido sería aproximadamente de S/ 0,00045.

[51] Información obtenida del PUNKU.

[52] Dicho valor es aproximado a partir del parámetro Costo de personal por atención por hora de un reclamo (Cosperre) de la Metodología de Cálculo de Multas (2021) del Osiptel. Véase: https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf

[53] Información optenida 2024, en el marco de la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP), Resolución de Consejo Directivo N° 043-2022-CD/OSIPTEL.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Por el lado del beneficio social de la medida se propone un escenario de beneficio conservador que considera el beneficio para los usuarios del ajuste del plazo para las migraciones[54] y la reactivación inmediata del servicio suspendido tras la efectuación del pago del servicio[55]:

- Se considera la cantidad promedio mensual de trámites por migraciones[56].
- Se limita a un 50% el porcentaje de trámites por migraciones que podrían haberse cambiado a un plan menor[57].
- Se establece en S/ 10 el monto de la reducción tarifaria en la migración de un servicio.
- Se considera la cantidad promedio mensual de trámites por reactivaciones por suspensión del servicio (fijos y móviles)[58].
- Se establece una compensación de S/ 15.3 por día de suspensión del servicio fijo[59].
- Se establece una compensación de S/ 11 por día de suspensión del servicio móvil[60].

Así, se obtiene un beneficio bruto al año aproximado para esta medida de S/ 31,535,561.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

[54] En el caso de la migración, la propuesta es que la migración se haga efectiva desde la fecha que indique el abonado o máximo hasta el siguiente ciclo de facturación. En la actualidad, se realiza a partir del siguiente ciclo de facturación.

[55] Cabe precisar que el beneficio sería mayor si se tomara en cuenta el ahorro en costos por la eliminación del trámite por desistimiento, y la disminución de años de la conservación del contrato.

[56] Los trámites de migraciones son obtenidos a partir de la información remitida por las empresas operadoras en el marco de requerimientos de información de atenciones de trámites y consultas con desagregación por tipo de trámite, mediante Cartas 01791-DAPU/2024, 01792-DAPU/2024, 01793-DAPU/2024 y 01794-DAPU/2024.

[57] Se establece el supuesto que de la cantidad promedio mensual de migraciones, el 50% se cambió a un plan menor y el otro 50% a un plan mayor.

[58] Los trámites por reactivaciones por suspensión del servicio (fijos y móviles) fueron obtenidos a partir de la información remitida por las empresas operadoras en el marco de requerimientos de información de atenciones de trámites y consultas con desagregación por tipo de trámite, mediante Cartas 01791-DAPU/2024, 01792-DAPU/2024, 01793-DAPU/2024 y 01794-DAPU/2024. Bajo un escenario muy conservador se está considerando solo a las reactivaciones por suspensión del servicio de la empresa Telefónica, dado que para las otras empresas operadoras la información es limitada o no consistente.

[59] Este valor es aproximado a partir del valor promedio en soles de los parámetros de compensación por día de servicio afectado del internet fijo, televisión de paga y telefonía fija, de la Metodología de Cálculo de Multas (2021) del Osiptel. Para mayor detalle véase: https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf

[60] Este valor es aproximado a partir del valor promedio en soles de los parámetros de compensación por día de servicio móvil afectado (telefonía móvil e internet móvil), de la Metodología de Cálculo de Multas (2021) del Osiptel. Para mayor detalle véase: https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Cantidad promedio mensual de trámites de migraciones	391,500
BB2. Cantidad promedio mensual de trámites de migraciones a un plan menor (0.5 x BB1)	195,750
BB3. Reducción de la tarifa promedio	S/ 10.0
BB4. Mejora en el bienestar bruto por el ajuste del plazo en las migraciones al mes (BB2 x BB3)	S/ 1,957,500
BB5. Mejora en el bienestar bruto por el ajuste del plazo en las migraciones al año (12 x BB4)	S/ 23,490,000
BB6. Cantidad de líneas reactivadas por suspensión del servicio fijo en el 1er semestre de 2024	144,188
BB7. Cantidad de líneas reactivadas por suspensión del servicio móvil en el 1er semestre de 2024	164,718
BB8. Cantidad de líneas reactivadas por suspensión del servicio fijo por día (BB6 / (365/2))	790
BB9. Cantidad de líneas reactivadas por suspensión del servicio móvil por día (BB7 / (365/2))	903
BB10. Compensación promedio por día por no tener el servicio fijo	S/ 15.3
BB11. Compensación promedio por día por no tener el servicio móvil	S/ 11.0
BB12. Mejora en el bienestar bruto de la reactivación del servicio suspendido por día en servicios fijos (BB8 x BB10)	S/ 12,114
BB13. Mejora en el bienestar bruto de la reactivación del servicio suspendido por día en servicios móviles (BB9 x BB11)	S/ 9,928
BB14. Mejora en el bienestar bruto por el ajuste del plazo en la reactivación del servicio suspendido por día (BB12 + BB13)	S/ 22,043
BB15. Mejora en el bienestar bruto por el ajuste del plazo en la reactivación del servicio suspendido por año (365 x BB14)	S/ 8,045,561
BB16. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida (BB5+BB15)	S/ 31,535,561

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: DAPU, MCM, Páginas web de las empresas operadoras.
Elaboración: OSIPTEL.

Por el lado de los costos de esta medida, se consideran los costos para las empresas operadoras de la adecuación de los sistemas que podría generar el ajuste de los plazos bajo un escenario conservador:

- El valor en soles del costo mensual de servicios informáticos[61].
- El número de operadores del mercado (fijos y móviles), cuyo valor asciende a 143 empresas operadoras[62].
- Se considera un tiempo de adecuación de sus sistemas de 2 meses.

En suma, el costo total de adecuación del sistema por dos meses sería de S/ 716,687.

[61] Esta información es proporcionada por las empresas operadoras en el marco del Procedimiento de Aplicación de Contabilidad Separada para Empresas del Sector Telecomunicaciones (Resolución N° 161-2019-CD/OSIPTEL).
[62] Información obtenida 2024, en el marco de la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP), Resolución de Consejo Directivo N° 043-2022-CD/OSIPTEL.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

COSTOS DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA (CA)	
CA1. Valor en S/ del costo mensual de servicios informáticos al 2022	S/ 2,504
CA2. IPM promedio 2022	131.7
CA3. IPM promedio 2024	131.5
CA4. Valor en S/ del costo mensual de servicios informáticos al 2024 (CA1 x CA3 / CA2)	S/ 2,505.9
CA5. Número de operadores del mercado (fijos y móviles)	143
CA6. Costo total de adecuación de servicios informáticos sistema por mes (CA4 x CA5)	S/ 358,343.8
CA7. Tiempo de adecuación en meses según la medida (2 meses)	2
CA8. Costo total de adecuación del sistema por 2 meses (CA6 x CA7)	S/ 716,687

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: Contabilidad Separada, INEI, NRIP.
Elaboración: OSIPTEL.

Por tanto, con esta medida se obtendría un beneficio neto anual de S/ 30,818,873.

BN4. BENEFICIO NETO (BB16 – CA8)	S/ 30,818,873

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: DAPU, MCM, Contabilidad Separada, INEI, NRIP, Páginas web de las empresas operadoras.
Elaboración: OSIPTEL.

5. Sobre establecer la obligación de devolución ante facturación adelantada

La propuesta de modificación de esta medida busca establecer la obligación para las empresas operadoras de ser responsables de la devolución del monto cobrado posterior a la baja del servicio en el caso de la facturación adelantada.

Para calcular el beneficio social de la medida se considera un escenario de beneficio conservador:

- Se considera el número de casos resueltos de reclamos fundados o parcialmente fundados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) por el concepto de "Montos cobrados posteriores a la baja"[63].
- Se establece como ahorro para los usuarios el valor en soles del costo de personal por reclamo, el cual asciende a S/ 13,2[64].

Así, se obtiene un beneficio bruto al año aproximado para esta medida de S/ 28,779.

[63] El número de casos considerados se escaló teniendo en cuenta la cantidad mensual de expedientes que llegan al TRASU (segunda instancia administrativa) respecto a la cantidad mensual de expedientes que llegan en primera instancia administrativa.
[64] Dicho valor es obtenido a partir del parámetro Cosperre de la Metodología de Cálculo de Multas (2021) del Osiptel. Referencia:
https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Número de casos resueltos por reclamos por "Montos cobrados posteriores a la baja" de 2024-III	2,281
BB2. Porcentaje de casos fundados o parcialmente fundados por "Montos cobrados posteriores a la baja" de enero a septiembre 2024	61%
BB3. Número de casos fundados o parcialmente fundados por "Montos cobrados posteriores a la baja" de enero a septiembre 2024 (BB1 x BB2)	1,391.2
BB4. Costo de personal por atención por hora en 2021	S/ 13.2
BB5. IPC promedio mensual del 2021	96.7
BB6. IPC promedio mensual del 2024	113.65
BB7. Costo de personal por atención por hora en 2024 (BB4 x BB6 / BB5)	S/ 15.5
BB8. Mejora en el bienestar bruto por obligación de devolución ante facturación adelantada de 2024-III (BB3 x BB7)	S/ 21,584
BB9. Mejora en el bienestar bruto al mes por obligación de devolución ante facturación adelantada (BB8 / 9)	S/ 2,398
BB10. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida (12 x BB9)	S/ 28,779

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.

Fuente: TRASU, INEI, MCM.

Elaboración: OSIPTEL.

Por el lado de los costos de esta medida, se consideran los costos que podría generar esta medida para las empresas operadoras bajo un escenario conservador:

- El valor en soles del costo mensual de servicios informáticos[65].
- Se considera el número de empresas para las cuales los usuarios presentaron reclamos ante el TRASU por "Montos cobrados posteriores a la baja" de 2024-III[66].
- Se considera un tiempo de adecuación de sus sistemas de un mes.

De esta manera, el costo total de adecuación del sistema por mes sería de S/ 15,013.

COSTOS DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA (CA)	
CA1. Valor en S/ del costo mensual de servicios informáticos al 2022	S/ 2,504
CA2. IPM promedio 2022	131.7
CA3. IPM promedio 2024	131.5
CA4. Valor en S/ del costo mensual de servicios informáticos al 2024 (CA1 x CA3 / CA2)	S/ 2,501
CA5. Número de empresas	6
CA6. Costo total de adecuación de servicios informáticos sistema por mes (CA4 x CA5)	S/ 15,006
CA7. Tiempo de adecuación en meses según la medida (1 mes)	1
CA8. Costo total de adecuación del sistema por 1 mes (CA6 x CA7)	S/ 15,006.5

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.

[65] Esta información es proporcionada por las empresas operadoras en el marco del Procedimiento de Aplicación de Contabilidad Separada para Empresas del Sector Telecomunicaciones (Resolución N° 161-2019-CD/OSIPTEL).

[66] Estas empresas fueron Telefónica, Claro, Entel, Bitel, DirecTV y WoW.

Fuente: Contabilidad Separada, INEI, TRASU.
Elaboración: OSIPTEL.

Así pues, con esta medida se obtendría un beneficio neto a 12 meses de aproximadamente S/ 13,772.5.

BN5. BENEFICIO NETO (BB10 – CA8)	S/ 13,772.5

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: INEI, MCM (2021), PUNKU, registros y contratos del ABDCP
Elaboración: OSIPTEL.

6. Sobre desvinculación parcial de equipo y servicio

Para medir el impacto de esta medida se toman en cuenta los potenciales beneficios y costos de eliminar la vinculación del contrato del equipo terminal con el contrato de servicio cuando la compra del equipo se realice al contado[67].

Por el lado del beneficio social, para calcular la mejora en el bienestar social de la medida se propone un escenario de beneficio conservador:

- Se considera el valor en soles del ahorro promedio mensual de S/ 120,6 para los usuarios debido a la no vinculación del contrato del equipo terminal con el contrato de servicio cuando la compra del equipo sea al contado[68].
- Se considera la cantidad promedio mensual de equipos comercializados al mes[69].

Así, se obtiene un beneficio bruto al año aproximado para esta medida de S/ 9,589,147.

BENEFICIO BRUTO (BB)	
BB1. Valor en S/ del ahorro promedio mensual para los usuarios debido a la no vinculación del contrato del equipo terminal con el contrato de servicio	S/ 120.6
BB2. Cantidad promedio mensual de equipos comercializados	6,626
BB3. Mejora en el bienestar bruto al mes de la medida (BB1 x BB2)	S/ 799,096
BB4. Mejora en el bienestar bruto al año de la medida	S/ 9,589,147

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: Páginas web de las EO, retails y Market Place; PUNKU; Checa tu equipo.
Elaboración: OSIPTEL.

Por el lado de los costos de esta medida, se consideran los costos que podría generar esta medida para las empresas operadoras bajo un escenario conservador:

[67] Actualmente, se permite la vinculación cuando la empresa operadora brinda un descuento en la compra del equipo (respecto al precio prepago).
[68] A partir de la información de las páginas web en 2024 de las empresas operadoras (Movistar, Claro, Entel y Bitel), retails (Tottus, Plaza Vea, Promart, Ripley, Sodimac, Hiraoka, Saga Falabella, Coolbox, Oechsle) y Market Place (Linio, Juntoz, Shopstar y Real Plaza), se obtuvo para cada equipo comercializado, la diferencia promedio en soles del valor mínimo del equipo de una empresa operadora y un retail o Market Place.
[69] Este valor es obtenido a partir de la información de los ingresos consolidados por empresa y línea de negocio en el año 2023 del PUNKU. Se considera un escenario muy conservador donde solo el 1% del total de ingresos por la venta y alquiler de equipos, corresponde al ingreso obtenido por la venta de equipos. Asimismo, se estimó que el precio promedio de un equipo asciende a S/ 2076,5, a partir de la Base de Datos de Checa Tu Equipo. A partir de la división entre el ingreso promedio mensual por la venta de equipos y el precio promedio de un equipo se obtuvo la cantidad promedio mensual de equipos comercializados.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

- El valor en soles del costo mensual de servicios informáticos[70].
- El número de operadores del mercado (fijos y móviles), cuyo valor asciende a 143 empresas operadoras[71].
- Se considera un tiempo de adecuación de sus sistemas de un mes.

Así, el costo total de adecuación del sistema por mes sería de S/ 10,008.

COSTOS DE ADECUACIÓN DEL SISTEMA (CA)	
CA1. Valor en S/ del costo mensual de servicios informáticos al 2022	S/ 2,504
CA2. IPM promedio 2022	131.7
CA3. IPM promedio 2024	131.5
CA4. Valor en S/ del costo mensual de servicios informáticos al 2024 (CA1xCA3/CA2)	S/ 2,501
CA5. Número de empresas	143
CA6. Costo total de adecuación de servicios informáticos sistema por mes (CA4 x CA5)	S/ 357,655
CA7. Tiempo de adecuación en meses según la medida (1 mes)	1
CA8. Costo total de adecuación del sistema (CA6 x CA7)	S/ 357,655

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: Contabilidad Separada, INEI.
Elaboración: OSIPTEL.

De esta manera, con esta medida se obtendría un beneficio neto a 12 meses de aproximadamente a S/ S/ 9,231,491.

BN6. BENEFICIO NETO (BB4 – CA8)	S/ 9,231,491

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente: Páginas web de las EO, retails y Market Place; PUNKU; Checa tu equipo; Contabilidad Separada; INEI.
Elaboración: OSIPTEL.

Finalmente, en el siguiente cuadro se listan los beneficios netos obtenidos bajo un enfoque conservador o moderado de las principales medidas analizadas. Como se puede observar, las modificaciones normativas analizadas resultan beneficiosas para la sociedad, al generarse un impacto positivo sobre el bienestar de la sociedad de más de S/ 70 millones anuales.

BENEFICIOS NETOS (BN)	
BN1. Sobre el enfoque de niveles de seguridad	S/ 22,061,184.8
BN2. Permitir mayor digitalización de los trámites y de “Contacto Autorizado”	S/ 8,179,718.9
BN3. Condiciones especiales para EEOO pequeñas	S/ 879,538.89
BN4. Sobre el ajuste de plazos	S/ 30,818,873
BN5. Establecer obligación de devolución ante facturación adelantada	S/ 13,772.5
BN6. Desvinculación parcial de equipo y servicio	S/ 9,231,491
TOTAL (BN1 + BN2 + BN3 + BN4 + BN5 + BN6)	**S/ 71,184,579**

Nota: Existen cifras que se muestran a cero (0) decimales.
Fuente y elaboración: OSIPTEL.

[70] Esta información es proporcionada por las empresas operadoras en el marco del Procedimiento de Aplicación de Contabilidad Separada para Empresas del Sector Telecomunicaciones (Resolución N° 161-2019-CD/OSIPTEL).
[71] Información obtenida 2024, en el marco de la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP), Resolución de Consejo Directivo N° 043-2022-CD/OSIPTEL.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https:\\apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml