

A	:	JOHNNY ANALBERTO MARCHAN PEÑA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO SOBRE LA REGULACIÓN DIFERENCIADA EN FUNCIÓN DEL TIPO DE ABONADO

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA ECONOMICO	LAURA CAROLINA IRIARTE REYES
REVISADO POR	ESPECIALISTA LEGAL/ECONOMICO	ROSSANA GOMEZ PEREZ
	SUBDIRECTORA DE COMPETENCIA	CLAUDIA ROXANA BARRIGA CHOY
APROBADO POR	DIRECTOR DE POLITICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN FRANK QUIZO CÓRDOVA

ÍNDICE

I.	OBJETO DEL INFORME	4
II.	ANTECEDENTES	4
2.1.	Sobre la falta de diferenciación de la normativa del Osiptel frente al segmento corporativo	4
2.2.	Consulta Temprana	4
2.3.	Lineamientos de Calidad Regulatoria	6
III.	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	7
3.1.	Análisis de segmentos de abonados de los servicios de telecomunicaciones	7
3.2.	Análisis del poder de negociación por segmento de abonados de los servicios de telecomunicaciones	20
3.2.1.	La asimetría de información como falla de mercado	20
3.2.2.	Sobre la menor asimetría de información y el mayor poder de negociación del segmento empresarial o corporativo	21
3.2.3.	La mediana y gran empresa es el segmento con mayor poder de negociación frente a las empresas operadoras	22
3.2.4.	La micro y pequeña empresa es un segmento en crecimiento y con margen de negociación	24
3.2.5.	La persona natural con o sin negocio no cuenta con poder de negociación	25
3.2.6.	Análisis respecto al uso del TUO de Reglamento de Reclamos por parte del segmento empresarial o corporativo	26
3.2.7.	Análisis respecto a las orientaciones requeridas al Osiptel por parte del segmento corporativo	29
3.2.8.	Conclusiones	29
3.3.	Sobre la falta de definición de abonado corporativo	31
3.3.1.	Análisis estadístico del segmento comercial atendido por las empresas operadoras	31
3.3.2.	Sobre las empresas o instituciones públicas	36
3.3.3.	Conclusión	37
3.4.	Sobre la afectación que genera una regulación no diferenciada según tipo de abonado	37
IV.	OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN	42
4.1.	Definición de objetivos	42
4.2.	Base Legal	42
V.	DESCRIPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS REGULATORIAS	43
5.1.	Sobre la falta de una definición de abonado corporativo	43
5.1.1.	Alternativas regulatorias para definir al abonado corporativo	43

5.2. Sobre la afectación que genera una regulación no diferenciada según tipo de abonado.....	46
VI. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LAS ALTERNATIVAS REGULATORIAS PLANTEADAS	51
6.1. Sobre la falta de una definición de abonado corporativo.....	52
6.2. Sobre la afectación que genera una regulación no diferenciada según tipo de abonado.....	57
VII. PROPUESTA NORMATIVA Y APLICACIÓN DE LA ALTERNATIVA SELECCIONADA	60
VIII. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA.....	63
8.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma	63
8.2. Después de la aprobación del proyecto de norma	64
IX. VIGENCIA DE LA NORMA	64
X. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA	65
XI. CONCLUSIONES	65
XII. RECOMENDACIONES.....	65
XIII. ANEXO: Revisión de la normativa sectorial.....	65

I. OBJETO DEL INFORME

En el marco de las acciones dirigidas a simplificar el marco normativo del Osiptel, el presente informe tiene por objeto evaluar la factibilidad de establecer una regulación diferenciada en función del tipo de abonado, considerando las necesidades, el margen de negociación y menor asimetría de información del segmento corporativo.

II. ANTECEDENTES

2.1. Sobre la falta de diferenciación de la normativa del Osiptel frente al segmento corporativo

La normativa del Osiptel mantiene una regulación que no distingue según tipología de abonado. Ello a pesar de que los abonados que pertenecen al segmento corporativo o empresarial, por un lado, no enfrentan el mismo nivel de asimetría de información que abonados residenciales, con lo cual no necesitan la protección que el regulador ha diseñado para estos últimos; por otro lado, los referidos abonados presentan necesidades particulares, pues contratan servicios públicos de telecomunicaciones para realizar actividades productivas y no para disfrute final.

Es preciso indicar que, si bien para algunas disposiciones se ha dispuesto un tratamiento distinto – por ejemplo- cuando la prestación se da a abonados con determinada cantidad de líneas, en general, la normativa del regulador no maneja un criterio homogéneo al respecto.

En ese sentido, en la Agenda Regulatoria del año 2023 se contempló evaluar, a partir de una Consulta Temprana, la factibilidad de establecer una regulación diferenciada cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al segmento empresarial o corporativo. Ello en atención a que podría flexibilizarse el cumplimiento de determinadas disposiciones del Osiptel en dichos escenarios.

2.2. Consulta Temprana

En virtud del principio de transparencia que rige al Osiptel, el 20 de junio de 2023 se publicó en la página web del Osiptel, el Documento Soporte para la Consulta Temprana sobre la necesidad de evaluar el establecimiento de una regulación diferenciada entre usuarios corporativos y usuarios residenciales. Cabe precisar que, en adelante, se hará referencia a abonados y no a usuarios.

El plazo inicialmente otorgado vencía el 17 de julio de 2023, el cual luego se amplió hasta el 6 de agosto de 2023.

El Documento Soporte presentó brevemente el escenario actual en el cual se cuenta con una regulación que no diferencia entre tipo de abonado e incluyó una serie de preguntas

para someter a debate de los interesados la posible necesidad de evaluar una regulación diferenciada según abonado residencial o corporativo. Las preguntas abordaban principalmente, los criterios que deberían ser considerados para definir a un abonado corporativo, y las normas o disposiciones del Osiptel que podrían estar afectando el segmento corporativo.

Al respecto, se recibieron comentarios y aportes por parte de las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica), América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil), Entel Perú S.A. (en adelante, Entel), GTD Perú S.A. (en adelante, GTD) y Wi-Net Telecom S.A.C. (en adelante, Win), y de una persona natural, a saber, el señor Luis Bernardo Eusebio (en adelante, Luis Bernardo).

Sobre los criterios para definir al abonado corporativo, los interesados coinciden en considerar el poder de negociación de alguna forma, o utilizar criterios objetivos como el tamaño de la empresa.

Respecto a la flexibilización normativa frente al segmento corporativo, los interesados sugieren flexibilizar diversas disposiciones, principalmente de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, Norma de Condiciones de Uso) y de las Normas complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad –RENTESEG² (en adelante, Normas complementarias del RENTESEG). En menor medida, sugieren eliminar disposiciones de cara al abonado corporativo, correspondientes a normas como el Reglamento General de Tarifas³ (en adelante, Reglamento de Tarifas), el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones⁴ (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁵ (en adelante, el Reglamento de Calidad de Atención), el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁶ (en adelante, el Reglamento de Calidad), entre otros.

Al respecto, todos los sustentos detrás de las flexibilizaciones solicitadas tienen que ver con el poder de negociación y menor asimetría de información que enfrentan los abonados del segmento corporativo. Además, las empresas operadoras comentan que

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00172-2022-CD/OSIPTEL.

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD/OSIPTEL.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL.

⁴ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL.

⁵ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00333-2023-CD/OSIPTEL.

⁶ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.

es necesario dar mayor libertad al procedimiento de contratación en general, así como a la realización de trámites, toda vez que ello dinamizaría el desarrollo del segmento corporativo, al reducir tiempos que podrían invertir en labores más provechosas.

Cabe precisar además que, se conoce que las empresas operadoras usualmente tienen personal específico designado para la atención del segmento corporativo de modo que, en muchos casos, los requerimientos o problemas de abonados de este segmento son atendidos en plazos más cortos que los previstos en la normativa sectorial.

Toda la información recabada en atención a la Consulta Temprana ha sido considerada en la evaluación realizada en el presente informe. El resumen de los comentarios recibidos ha sido publicado en el portal web del Osiptel⁷.

2.3. 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 Osiptel⁸.

En el numeral 3.2 de dichos lineamientos se 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.

Al respecto, se considera que una norma genera costos de cumplimiento cuando tiene por objeto o efecto, entre otros: “Crear, reducir, restringir o **retirar obligaciones** y/o sanciones, o derechos, que generen un impacto para las empresas operadoras o para los usuarios, o hacer más estrictas a las existentes que generen mayores costos para su cumplimiento.”

Así, dado que el proyecto de norma evaluado a través del presente informe contempla una flexibilización normativa cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo, ello implicaría un retiro de obligaciones que generaría un impacto en las empresas operadoras y los abonados corporativos, con lo cual correspondería realizar un AIR Ex - Ante.

⁷ Ver el siguiente enlace:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6819313/30500-documento-de-sintesis-sobre-los-comentarios-recibidos-en-la-consulta-temprana-sobre-la-necesidad-de-evaluar-el-establecimiento-de-una-regulacion-diferenciada%282%29.pdf>

⁸ Aprobado el 12 de febrero de 2024 mediante Resolución de 030-2024-CD/OSIPTEL.

Sobre el particular, cabe señalar que, mediante Resolución N° 00236-2024-CD/OSIPTEL se aprobó el Proyecto de Norma que establece una regulación diferenciada en función del tipo de abonado, el cual se publicó para recibir comentarios de los interesados.

Dicho proyecto estaba sustentado en el Informe N° 00252-DPRC/2024, a partir del cual se evidenció la necesidad de contar con una definición de abonado corporativo y una regulación diferenciada cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a este tipo de abonado. En dicha oportunidad el ámbito que abarcaba la definición de abonado corporativo comprendía únicamente a la mediana y gran empresa.

Sin embargo, la propuesta normativa que se plantea en el presente informe en atención a los comentarios recibidos sobre el Proyecto de Norma, supone una modificación al ámbito de aplicación que podría generar impactos en ciertos abonados. Por ello, en atención a la normativa vigente sobre mejora regulatoria y participación ciudadana, contemplada en el Decreto Supremo N° 023-2025-PCM⁹, el Decreto Supremo N° 009-2024-JUS¹⁰, el Decreto Supremo N° 063-2021-PCM¹¹, la Resolución de Consejo Directivo N° 00030-2024-CD/OSIPTEL¹², y considerando la relevancia del cambio introducido, corresponde disponer una nueva publicación del Proyecto de Norma para recibir comentarios de los interesados.

III. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

3.1. Análisis de segmentos de abonados de los servicios de telecomunicaciones

Los abonados de los servicios de telecomunicaciones, y en general de servicios públicos, pueden dividirse en segmentos, de acuerdo a diversas variables, tales como nivel socioeconómico, necesidades específicas, comportamientos particulares, poder de negociación, nivel de asimetría de información, etc. La segmentación más amplia que podría considerarse divide el universo de abonados entre el segmento residencial y el segmento empresarial o corporativo, o legalmente, en persona natural y persona jurídica.

La principal diferencia entre un segmento y otro es que los abonados residenciales hacen uso de los servicios contratados para disfrute final, mientras que los empresariales o

⁹ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria.

¹⁰ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos

¹¹ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante.

¹² Que aprueba los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, así como el Manual del Análisis de Impacto Regulatorio, el Manual de Técnica Normativa y el Formato de Agenda Regulatoria.

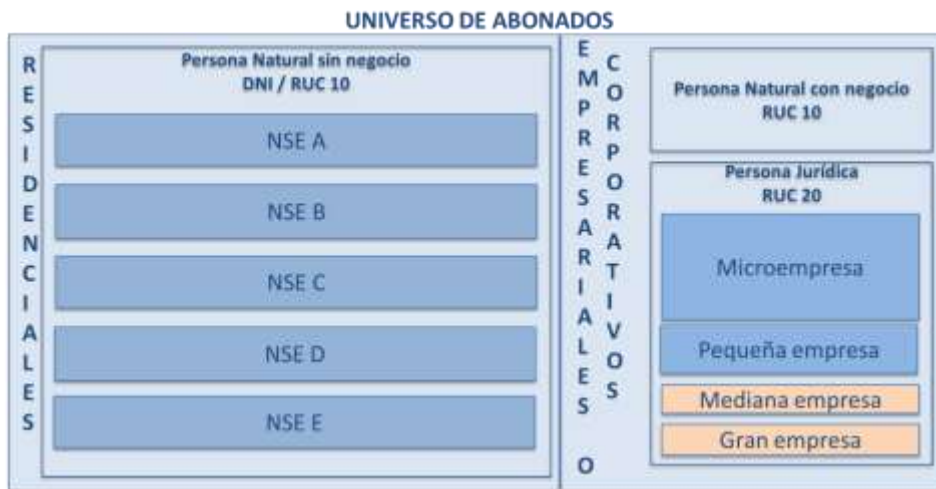
corporativos contratan los servicios para destinarlos a actividades empresariales o para que formen parte de su desarrollo productivo.

Cabe señalar que los abonados residenciales son personas naturales, mientras que los abonados empresariales o corporativos pueden ser personas naturales con negocio o personas jurídicas, la diferencia entre ambas se explicará más adelante.

Asimismo, la persona jurídica además se divide en persona jurídica de derecho privado y persona jurídica de derecho público, siendo la primera aquella que representa intereses particulares, mientras que la segunda aquella que representa entidades del Estado.

Asimismo, dentro del segmento residencial y empresarial, también existen subsegmentos, en función de diversas variables como son los niveles socioeconómicos en el segmento residencial, y los segmentos empresariales o tamaño de empresas en el segmento empresarial o corporativo, tal como se puede observar en la ilustración 1.

Ilustración 1: Segmentación de abonados



Fuente: INEI – SUNAT. Elaboración: DPRC-Osiptel

a) Segmento residencial

Dentro del segmento residencial, el nivel socioeconómico (NSE) se determina en función de variables relacionadas al jefe del hogar, bienes y servicios, equipamiento del hogar y servicios públicos, tal como se observa en el siguiente cuadro¹³.

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

¹³ <https://apeim.com.pe/wp-content/uploads/2024/01/APEIM-Informe-de-Niveles-Socioeconomicos-2023-2024-Version-WEB.pdf>

Cuadro 1: Variables socioeconómicas para determinar el NSE

Fuente: Niveles socioeconómicos 2023-2024. Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados (APEIM).

A partir de la información de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), y del análisis realizado por la Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados (APEIM), evidenciado en el cuadro 2, se advierte que un usuario del NSE E tiene en promedio 79% menos ingresos y 74% menos gastos que uno del NSE A. Ello indica, entre otros, que los usuarios del NSE A gastan más en contratar servicios de telecomunicaciones, pues cuentan con más dispositivos electrónicos en casa que usuarios del NSE E, y además tienen mayores herramientas para analizar su toma de decisiones.

Sin embargo, sin perjuicio de las diferencias identificadas dentro del segmento residencial, de cara a la contratación de servicios públicos como lo son los servicios de telecomunicaciones, las necesidades del segmento residencial son similares, independientemente del NSE del usuario. Ello porque tienen que ver con el disfrute final, como, por ejemplo: contratar el servicio móvil para uso personal y familiar, contratar el servicio de Internet fijo para que los hijos puedan llevar clases de manera remota, o los Smart TV tengan acceso a Internet, entre otros propios de la vida cotidiana.

Cuadro 2: Promedios de gastos según categoría y NSE

Promedios	TOTAL	NSE AB	NSE C	NSE C1	NSE C2	NSE D	NSE E
GRUPO 1: Alimentos dentro del hogar	S/1,035	S/1,602	S/1,237	S/1,286	S/1,168	S/1,002	S/657
GRUPO 2: Bebidas alcohólicas y estupefacientes	S/4	S/13	S/4	S/4	S/4	S/2	S/2
GRUPO 3: Vestido y calzado	S/114	S/200	S/129	S/136	S/119	S/98	S/81
GRUPO 4: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	S/317	S/737	S/410	S/444	S/363	S/253	S/124
GRUPO 5: Muebles, enseres y mantenimiento de la vivienda	S/129	S/291	S/134	S/143	S/122	S/104	S/85
GRUPO 6: Salud	S/215	S/492	S/280	S/300	S/251	S/160	S/95
GRUPO 7: Transporte	S/109	S/292	S/101	S/109	S/89	S/80	S/72
GRUPO 8: Comunicaciones	S/158	S/415	S/211	S/238	S/171	S/107	S/53
GRUPO 9: Recreación y cultura, otros bienes y servicios	S/50	S/148	S/58	S/66	S/48	S/32	S/21
GRUPO 10: Educación	S/119	S/445	S/153	S/185	S/109	S/56	S/15
GRUPO 11: Restaurantes y hoteles, alimentos fuera del hogar	S/50	S/124	S/65	S/74	S/53	S/36	S/18
GRUPO 12: Bienes y servicios diversos, cuidado personal	S/115	S/210	S/139	S/148	S/127	S/101	S/68
Promedio del gasto familiar mensual	S/2,414	S/4,968	S/2,921	S/3,132	S/2,623	S/2,032	S/1,291
Promedio del ingreso familiar mensual	S/3,202	S/7,487	S/3,851	S/4,172	S/3,396	S/2,520	S/1,547

Fuente: Niveles socioeconómicos 2023-2024. Asociación Peruana de Empresas de Inteligencia de Mercados (APEIM).

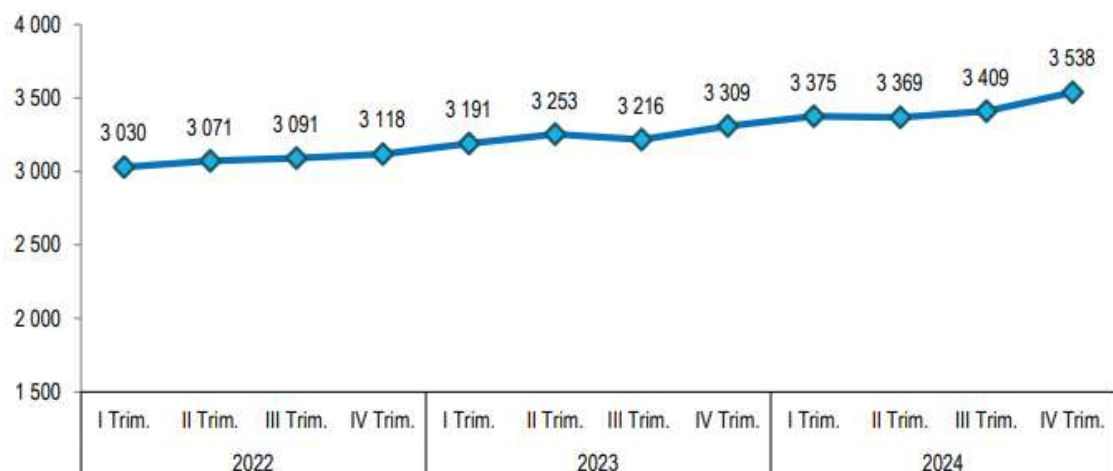
b) Segmento empresarial o corporativo

A continuación, se hace una evaluación de la demografía empresarial a nivel nacional, pues el segmento empresarial comprende empresas de diverso tamaño. Cabe mencionar que este análisis se realiza a partir de la base de empresas con RUC activo, la cual incluye tanto empresas de derecho privado como de derecho público.

Para ello, se ha revisado el Informe de “Demografía empresarial en el Perú” al IV trimestre de 2024, elaborado por el INEI a partir del Directorio Central de Empresas y Establecimientos (DCEE), cuya fuente de actualización es el “Padrón de Contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)”. Cabe señalar que el referido directorio y padrón contiene todas las personas naturales con negocio y personas jurídicas, activas y dadas de baja al cierre de 2024.

A partir de dicha fuente de información se tiene que, a nivel nacional, existen 3 537 639 empresas con Registro Único de Contribuyente (RUC) activo, tanto RUC 10, persona natural con negocio, como RUC 20, persona jurídica. Cabe precisar que este registro únicamente contabiliza a las empresas formales.

Gráfico 1: Stock de empresas por trimestre 2022-2024



Fuente: INEI – Directorio Central de Empresas y Establecimientos. Elaboración: INEI

Con relación a la segmentación que se observa dentro del segmento empresarial o corporativo, por un lado, es posible segmentar en función de si se trata de persona natural con negocio o persona jurídica, y por otro, en función del tamaño de empresa, si es microempresa, pequeña empresa, mediana empresa o gran empresa.

b.1.) Según si se trata de persona natural con negocio o persona jurídica

Según el portal del gobierno¹⁴, una persona natural ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal. Así, al constituir un negocio como persona natural, esta acepta asumir la responsabilidad y garantizar con su patrimonio y bienes el pago de las deudas u obligaciones que pudiera contraer la empresa.

En ese sentido, es conveniente elegir *persona natural* cuando:

- Se va a iniciar negocios pequeños como bodegas, juguerías, peluquerías, zapaterías, bazares, entre otros.
- Se realiza actividades que están comprendidas en el Nuevo RUS (Régimen Único Simplificado) o se tiene negocios en donde los clientes van a ser principalmente personas, no empresas.
- Se quiere hacer negocios en los que la exposición al riesgo (responsabilidad ilimitada) ante posibles deudas u obligaciones con terceros sea manejable considerando el patrimonio personal.

En contraste, una persona jurídica es una entidad conformada por una, dos o más personas que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de la empresa creada.

¹⁴ <https://www.gob.pe/252-abrir-un-negocio-en-peru>

Así, al constituir un negocio como persona jurídica, es la empresa y no la persona quien asume las obligaciones. Esto implica que las deudas u obligaciones que pueda contraer la empresa están garantizadas y se limitan solo a los bienes que estén registrados a su nombre.

En ese sentido, es conveniente elegir persona jurídica cuando:

- Se necesita mayor reputación en el mercado y se quiere tener clientes más grandes o importantes (empresas).
- Se necesita acceder a créditos o préstamos en bancos y entidades financieras en mejores condiciones.
- Se quiere asegurar de que, si algo sale mal en el negocio, se afecten los fondos o bienes de la empresa, no bienes personales.
- Se necesita que ingresen inversionistas o más socios que contribuyan con tu empresa, pues es más fácil transferir participaciones.
- Se piensa que, eventualmente, se puede vender el negocio o disolverlo luego de un tiempo. En ese caso, es más fácil hacerlo como persona jurídica.

Cuadro 3: Requisitos de inscripción de empresas - SUNAT

REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN PARA EMPRESAS		
PERSONA NATURAL CON NEGOCIO (*)		PERSONA JURÍDICA
SI LA DIRECCIÓN QUE VA A REGISTRAR ES LA MISMA QUE FIGURA EN EL DNI	SI LA DIRECCIÓN QUE VA A REGISTRAR NO ES LA MISMA QUE FIGURA EN EL DNI	DNI del Representante Legal
Exhibir el original del DNI	Exhibir el original del DNI	Ficha o partida electrónica certificada por Registros Públicos, con una antigüedad no mayor a treinta (30) días calendario. <i>(verificar requisitos adicionales según tipo de contribuyente a inscribir).</i>
	Cualquier documento privado o público en el que conste la dirección del domicilio fiscal que se declara.	

(*) Consideradas también a las empresas unipersonales.

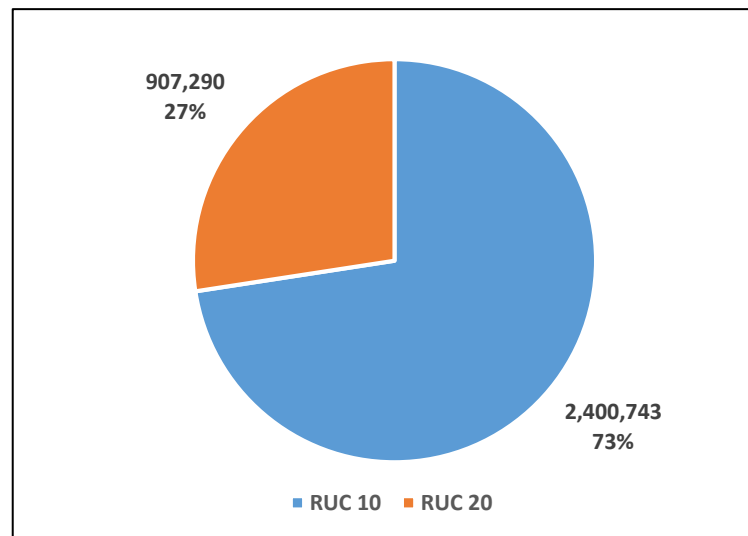
Fuente: SUNAT. Elaboración: SUNAT

En cualquiera de los casos, es necesario registrarse ante SUNAT, y los requisitos son más rigurosos cuando se trata de persona jurídica.

Ahora bien, a fin de identificar cuántas empresas con RUC 20 existen a nivel nacional, y qué porcentaje representan de la masa de empresas activas, se requirió a la SUNAT una base de datos de los RUC vigentes, la cual fue remitida el 10 de mayo de 2024.

A partir de dicha información, se advierte que casi el 73% de empresas activas¹⁵, cuentan con RUC 10, es decir, son Personas Naturales con negocio, mientras que más del 27% cuentan con RUC 20, es decir son Personas Jurídicas.

Gráfico 2: Distribución de RUCs vigentes al 10 de mayo de 2024, según RUC 10 y RUC 20



Fuente: Información requerida a la SUNAT. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

b.2.) Según tamaño de empresa

De acuerdo a lo desarrollado en el Informe N° 00252-DPRC/2024, para identificar el tamaño de empresa, es decir, el segmento empresarial, se han establecido algunos parámetros a nivel de gobierno. Así, por un lado, según la Ley 28015, Ley de promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa y sus modificatorias¹⁶, las microempresas cuentan como máximo con diez (10) trabajadores y ostentan ventas anuales de hasta 150 UIT, mientras que la pequeña empresa cuenta máximo con 100 trabajadores y ventas anuales de hasta 1 700 UIT.

De otro lado, en el artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial¹⁷, modificado a través del artículo 11 de la Ley N°

¹⁵ Se excluyó del universo de RUCs remitido, a aquellos que no cuentan con régimen de tercera categoría, es decir, que no hacen actividad empresarial, sino que son personas naturales sin negocio.

¹⁶ Ley N° 28015, Ley de promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Disponible en: <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

¹⁷ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE

30056¹⁸, se definen las características de las micro, pequeñas y medianas empresas, como sigue:

“Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- *Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).*
- *Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).*
- *Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.*

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.”

A partir de la definición de la mediana empresa, es posible señalar que la gran empresa sería aquella cuyas ventas anuales superan los 2 300 UIT. Además, cabe mencionar que, en el Reglamento de la Ley N° 30424, Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas¹⁹, se determina que las personas jurídicas se clasifican en:

¹⁸ Artículo 11. Modificación de los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial

Modifícanse los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, en los siguientes términos:

(...)

Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- ***Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ***Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ***Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

¹⁹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-JUS

1. Gran empresa: ventas anuales superiores a 2300 UIT.
2. Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.
3. Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
4. Micro empresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.²⁰

De otro lado, SUNAT establece umbrales en términos de ingresos anuales, a partir de los cuales una empresa identifica el régimen tributario que le aplicaría. Dichos umbrales de ingresos están orientados precisamente a determinar el tamaño de la empresa, y según ello el régimen tributario que le sería aplicable, toda vez que mientras más grande es la empresa mayor carga tributaria se le aplica.²¹

Cuadro 4: Regímenes tributarios SUNAT y umbrales de ingresos aplicables según segmento empresarial

Régimen Tributario (SUNAT)	Umbrales de ingresos (SUNAT)	Segmento empresarial
Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)	Hasta 96 000 soles anuales	Microempresa
Régimen Especial de Renta (RER)	Hasta 525 000 soles anuales	Microempresa
Régimen MYPE Tributario (RMT)	Hasta 1 700 UIT anuales	Microempresa
		Pequeña empresa
Régimen General de Renta (RG)	Sin límite de ingresos	Mediana Empresa
		Gran Empresa

Fuente: SUNAT. Elaboración: DPRC-Osiptel

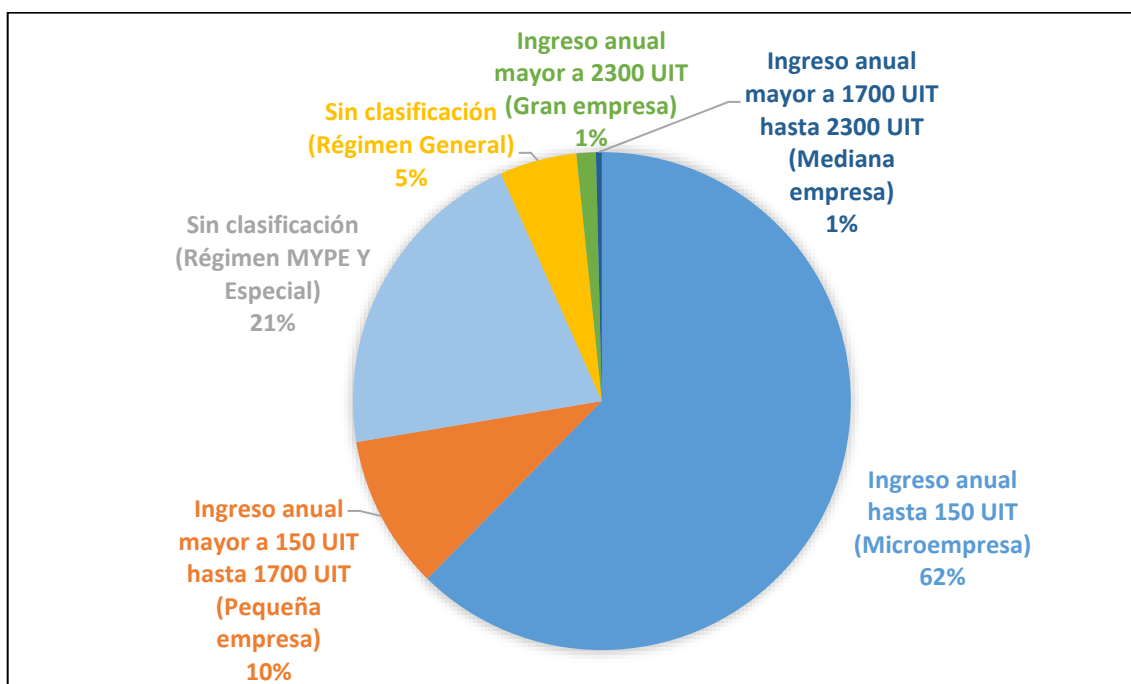
Por lo tanto, se advierte que los criterios legales para determinar el tamaño o segmento empresarial es principalmente el nivel de ventas anuales. Al respecto, cabe precisar que la información remitida por SUNAT también está clasificada según rangos de ingresos, a saber: “Ingreso anual hasta 150 UIT”, rango que representaría a la microempresa, “Ingreso anual mayor a 150 UIT hasta 1700 UIT”, rango que representaría a la pequeña empresa, “Ingreso anual mayor a 1700 UIT hasta 2300 UIT”, rango que representaría a la mediana empresa, e “Ingreso anual mayor a 2300 UIT”, rango que representaría a la gran empresa.

²⁰ En dicha norma, además se señala que en caso no pueda determinarse una clasificación por el nivel de ingresos anuales, la clasificación se dará tomando en cuenta el número de trabajadores, de acuerdo a lo siguiente:

1. Gran empresa: más de 250 trabajadores.
2. Mediana empresa: de 51 hasta 250 trabajadores.
3. Pequeña empresa: de 11 hasta 50 trabajadores.
4. Micro empresa: de uno hasta 10 trabajadores.

²¹ <https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/decido-emprender/regimenes-tributarios>

Gráfico 3: Distribución de RUCs 20 según segmento empresarial en función de rango de ingresos



Fuente: SUNAT. Elaboración: DPRC-Osiptel

A partir de dicha información, se encontró que por lo menos el 93% de RUCs 20 vigentes al 10 de mayo de 2024, son microempresas o pequeñas empresas, lo que en número, asciende a 847 010 empresas²²; ello contrasta con la mediana y gran empresa, que podría representar entre el 2% y el 7%, es decir, entre 14 853 y 60 280 empresas.

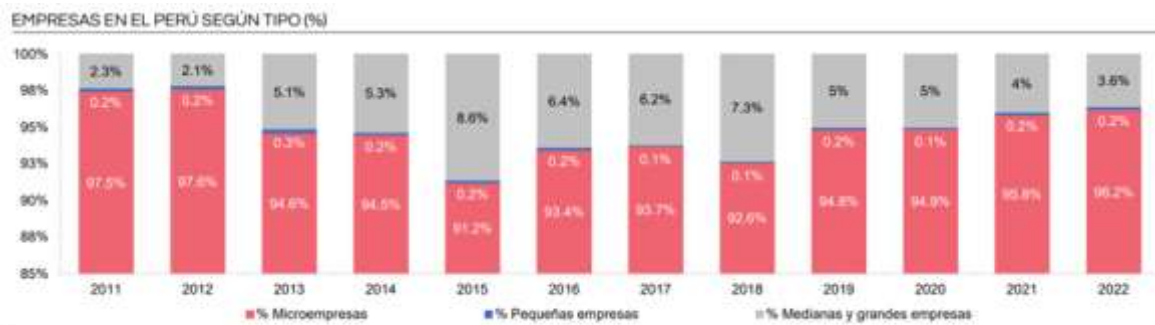
Cabe mencionar que se han evaluado otras fuentes de información a fin de conocer la distribución de empresas según segmento empresarial; sin embargo, en estas no se diferencia entre RUC 10 y RUC 20.

La primera de ellas es la distribución que señala la ENAHO 2022, que considera información tanto de empresas formales como informales. Así, a partir de los resultados de 2022, se tiene que el 96.4% de las empresas formales e informales son micro y pequeñas empresas, mientras que 3.6% corresponden a medianas y grandes empresas.²³

²² Se precisa que el 21% no cuenta con clasificación de ingresos, pero cuenta con Régimen MYPE Tributario o Régimen Especial, lo cual indica que se trata de microempresas o pequeñas empresas. Asimismo, un 5% no cuenta con clasificación de ingresos, pero cuentan con Régimen General de Renta, lo cual indicaría que se puede tratar de medianas o grandes empresas, o empresas nuevas que aún no eligen el régimen tributario que les corresponde.

²³ Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2022. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>

Gráfico 4: Distribución de empresas según segmento (ENAHO 2022)



Fuente: Estado Estimado - ComexPerú.

Fuente: Comex Perú.

Otra fuente de información considerada es el Documento “Las MIPYME en cifras 2022”, elaborado por la Oficina General de Evaluación de Impacto y Estudios Económicos, del Ministerio de la Producción (en adelante, Produce), en el cual estiman que al 2022 existen 2 259 534 empresas formales inscritas en la SUNAT y que registraron actividad comercial en el mismo año.²⁴

De este universo, dicho documento encuentra que, al 2022 las microempresas representan el 94.2%, mientras que las pequeñas, un 5%. Así, se estima que sólo el 0.8% constituyen la mediana y gran empresa, es decir, 18 117 empresas.

Cuadro 5: Empresas formales según tamaño empresarial - 2022

Estrato empresarial	Nº de empresas	Part. %	Var. % 22/21	Var. % 22/19
Microempresa	2 127 839	94,2	4,6	-7,2
Pequeña empresa	113 578	5,0	41,2	38,4
Mediana empresa	4 378	0,2	53,9	49,1
Mipyme	2 245 795	99,4	6,0	-5,5
Gran empresa	13 739	0,6	26,1	44,1
Total	2 259 534	100,0	6,1	-5,3

Nota: (*) El tamaño empresarial es determinado de acuerdo con la Ley 30056. Se considera gran empresa a aquella cuyas ventas anuales son mayores a 2,300 UIT.

Fuente: SUNAT - Registro Único de Contribuyentes, 2022

Elaboración: PRODUCE - OGEIEE - Oficina de Estudios Económicos

²⁴ A fin de obtener el número de empresas formales se siguen cuatro criterios: i) que la empresa haya tenido un RUC vigente en el año bajo análisis, ii) que la empresa perciba rentas de tercera categoría y que haya tenido actividad comercial, iii) que el tipo de contribuyente sea con fin lucrativo y iv) que la actividad económica declarada no corresponda a las categorías de intermediación financiera, administración pública y defensa, hogares privados con servicio doméstico, otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales y organizaciones y órganos extraterritoriales. Fuente: Documento “Las MIPYME en cifras 2022”, elaborado por la Oficina General de Evaluación de Impacto y Estudios Económicos, del Ministerio de la Producción (en adelante, Produce). <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/oee-documentos-publicaciones/publicaciones-anuales/item/1170-las-mipyme-en-cifras-2022>

b.2.1.) Sobre el nivel de uso de servicios de telecomunicaciones por tamaño de empresa

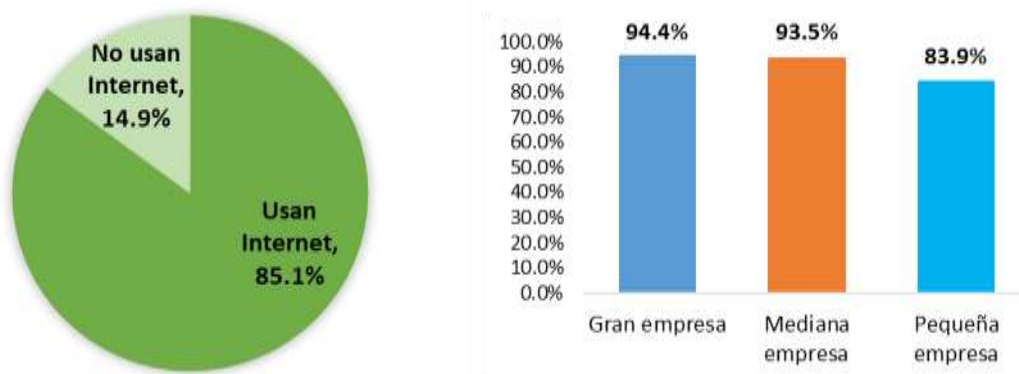
De acuerdo a lo señalado en el Informe N° 00252-DPRC/2024, según la Encuesta Económica Anual (EEA) del 2020²⁵, en el 2019, la distribución de las empresas según el segmento empresarial muestra que la pequeña empresa²⁶ concentra el 88.3%, la gran empresa el 8.2% y la mediana empresa el 3.5% del total de empresas²⁷.

A partir de esta encuesta es posible observar la participación de los diferentes segmentos empresariales en el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, como el Internet, la telefonía móvil, y la telefonía fija.

- **Internet**

Según resultados de la EEA 2020, el 85.1% de las empresas utilizaron internet, convirtiéndose este en la segunda herramienta más importante de tecnologías de información y comunicación para las empresas.

Gráfico 5: Uso de internet por parte de las empresas, según segmento, al 2019



Fuente: Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2019. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Según segmento empresarial, las grandes empresas y las medianas utilizaron Internet aproximadamente en la misma proporción, mientras que las pequeñas empresas lo usan en menor proporción.

²⁵ No hay una versión más actualizada de esta Encuesta.

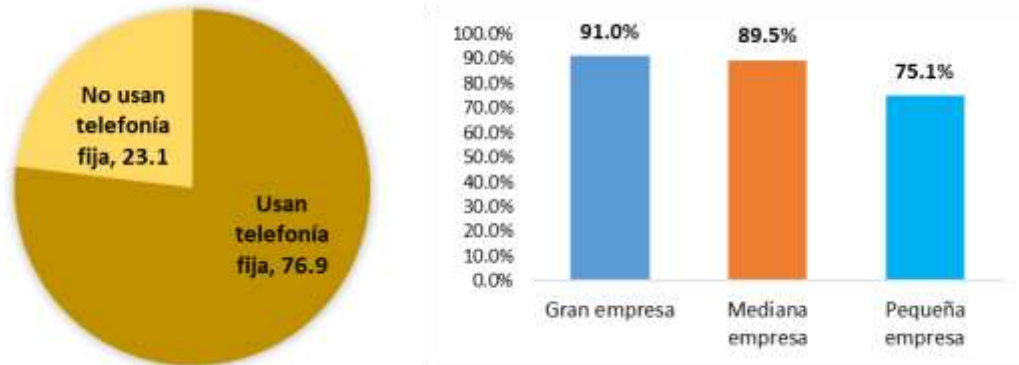
²⁶ En este documento, la pequeña empresa incluye a la microempresa.

²⁷ Se aplicó el módulo de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), del cual se obtuvo información de 95 mil 70 empresas. Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2019. Cabe señalar que esta es la última versión de la EEA que se ha publicado a la fecha. La Encuesta Económica Anual 2023 está en proceso de elaboración a la fecha.

- **Telefonía fija**

Según resultados de la EEA 2020, el 76.9% de las empresas hacen uso de este servicio. De estas, las Pequeñas empresas lo usan en mucho menor porcentaje que la Gran y Mediana empresa.

Gráfico 6: Uso de telefonía fija por parte de las empresas, según segmento, al 2019

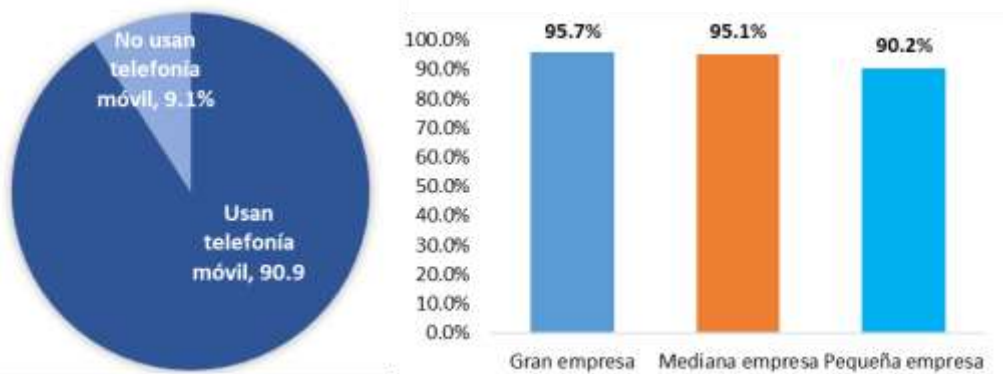


Fuente: Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2019. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

- **Telefonía móvil**

Entre 90% y 96% de las empresas de todos los segmentos utilizan telefonía móvil.

Gráfico 7: Uso de telefonía móvil por parte de las empresas al 2019



Fuente: Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2019. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Cabe resaltar que, de las fuentes de información consultadas, se advierte que las medianas y grandes empresas representan porcentajes reducidos del total de empresas a nivel nacional. No obstante, se debe resaltar el impacto de dicho segmento en la economía del país, toda vez que es mucho mayor que el que genera la micro y pequeña empresa. Asimismo, es de resaltar que su nivel de uso de las tecnologías de la información es mayor en el caso de la mediana y gran empresa, que en el caso de la pequeña empresa.

3.2. Análisis del poder de negociación por segmento de abonados de los servicios de telecomunicaciones

Los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden ser tanto personas naturales con o sin negocio, como personas jurídicas. Al respecto, la relación que existe entre las empresas operadoras y estos abonados, en determinadas circunstancias, puede diferir en función del tipo de abonado, su poder negociación y sus necesidades específicas.

Cabe señalar que, las condiciones de prestación de servicios dependen, entre otros factores, por un lado, del poder de negociación y de la información con las que cuentan las partes involucradas, y de otro, de las características de las necesidades de los diferentes tipos de abonados.

Así, es común que exista asimetría de información en favor de las empresas que prestan el servicio de telecomunicaciones y en perjuicio de los abonados, toda vez que las primeras conocen el giro del negocio, la oferta comercial, sus obligaciones y los derechos de los abonados; por su parte, estos últimos no necesariamente, o tienen información limitada, a pesar de que la misma es relevante para la toma de decisiones.

A continuación, se desarrolla brevemente porqué la presencia de asimetría de información es uno de los factores que justifican la intervención del Estado a través de políticas regulatorias.

3.2.1. La asimetría de información como falla de mercado

La asimetría de información es considerada una falla de mercado que amerita, en muchos casos, la intervención del Estado para establecer parámetros de conducta a las empresas prestadoras de servicios. Esto, debido a que la parte que cuenta con más información tiene incentivos para aprovechar esta ventaja y obtener mayores beneficios de los que obtendría en un contexto de información completa²⁸.

En términos económicos, en presencia de asimetría de información, los usuarios no pueden evaluar adecuadamente la calidad de los bienes o servicios, y/o no están en capacidad de conocer información “privada”, el mercado falla en generar precios de equilibrio o coordinar transacciones eficientemente²⁹.

Esto se observa, por ejemplo, en el sector telecomunicaciones, donde los abonados no siempre conocen sus derechos y obligaciones, ni las obligaciones de las empresas

²⁸ G. Akerlof, The market for lemons: Qualitative uncertainty and the market mechanism, Quaterly Journal of Economics 84 (1970), 488-500

²⁹ Stiglitz J: The contributions of the economics of information to twentieth century economics. The Quarterly Journal of Economics 2000, 115(4):1441–1478.

operadoras para con ellos, lo que puede llevar a que estas últimas busquen aprovechar la situación de ventaja informativa en la que se encuentran.

Al respecto, según un estudio efectuado por OSIPTEL el 2024³⁰, un porcentaje importante de usuarios de **servicios públicos móviles** desconoce su derecho a dar de baja su servicio sin condicionamientos, ya que el 34% considera que necesita sustentar la causa de la baja. De otro lado, aún hay un 17% de usuarios que cree que, en caso de viaje, debe seguir usando el servicio pese a no hacer uso de él; es decir, desconoce que puede suspender el servicio hasta por 2 meses en un año. Además, el 20% de usuarios cree que, en caso de migrar a un plan que termina no convenciéndole, debe esperar a concluir el período contratado para poder regresar a su plan anterior; es decir, desconoce que puede regresar dentro de 40 hábiles.

De manera similar, en el caso de usuarios del **servicio público de Internet fijo**³¹, el 29% considera que necesita sustentar la causa de la baja, un 12% de usuarios desconoce que puede suspender el servicio hasta por 2 meses en un año; además, el 17% de usuarios desconoce que puede regresar a su plan original luego de una migración, dentro de 40 hábiles.

La asimetría de información, entre otras fallas de mercado, justifica la participación del Osiptel quien, mediante la emisión de normas que regulen los servicios públicos de telecomunicaciones, busca reorientar las acciones de las empresas operadoras de modo que se reduzcan los efectos perjudiciales que la referida falla puede generar a los abonados.

3.2.2. Sobre la menor asimetría de información y el mayor poder de negociación del segmento empresarial o corporativo

Los abonados del segmento empresarial o corporativo muchas veces cuentan con más información que los abonados que son personas naturales. Así por ejemplo, aquellos conocen con mayor detalle sus necesidades específicas y cuentan con asesores técnicos que gestionan sus contratos de servicios con diferentes empresas proveedoras, como lo son las que prestan servicios públicos de telecomunicaciones.

³⁰ Informe Final-Servicio móvil- Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos del consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones. Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/953/Servicio%20m%c3%b3vil.zip?sequence=3&isAllowed=y>

³¹ Informe Final-Internet fijo- Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos del consumidor de los servicios públicos de telecomunicaciones. Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/953/Internet%20fijo.zip?sequence=2&isAllowed=y>

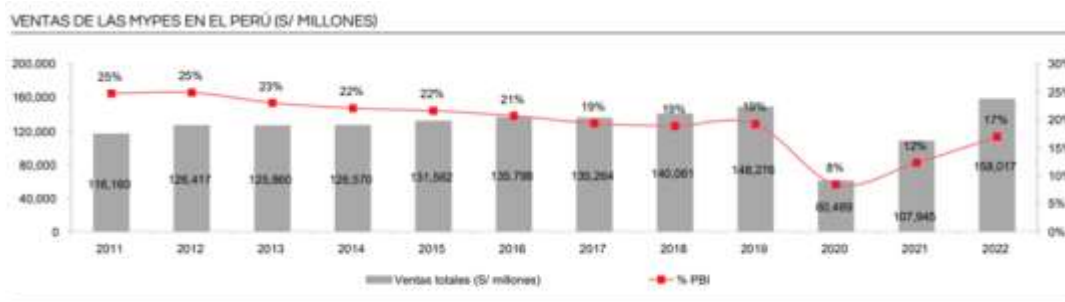
En estos escenarios, la asimetría de información, descrita líneas arriba, se reduce para este segmento.

Además, un abonado corporativo supone no solo un cliente por contrato firmado, sino una masa de clientes que puede generar mayor ARPU³² a la empresa operadora, lo que los hace más atractivos que un abonado individual o residencial. Esto a su vez da a un abonado del segmento corporativo mayor *poder de negociación*, debido a que actúa como grupo, lo que reduce los incentivos de las empresas operadoras a explotar su ventaja informativa.

3.2.3. La mediana y gran empresa es el segmento con mayor poder de negociación frente a las empresas operadoras

Según cifras de la ENAHO 2022, la micro y pequeña empresa representa alrededor de 17% del PBI, y la mediana y gran empresa representa el 83% restante³³.

Gráfico 8: Participación de las ventas de las MYPES en el PBI (2011-2022)



Fuente Comex Perú.

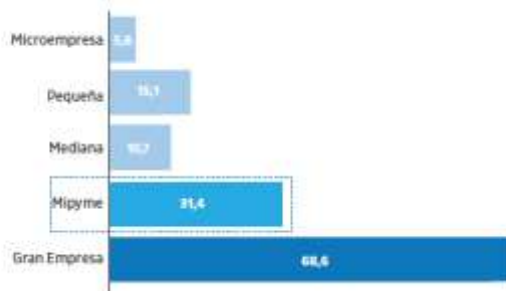
De manera similar, según Produce, el aporte de la mediana y gran empresa al valor agregado del sector privado representa el 79.3% (68.6% la gran empresa y 10.7% la mediana empresa)³⁴.

³² Average Revenue per user.

³³ Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2022. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>

³⁴ Fuente: Documento "Las MIPYME en cifras 2022", elaborado por la Oficina General de Evaluación de Impacto y Estudios Económicos, del Ministerio de la Producción (en adelante, Produce). <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/oe-documentos-publicaciones/publicaciones-anuales/item/1170-las-mipyme-en-cifras-2022>

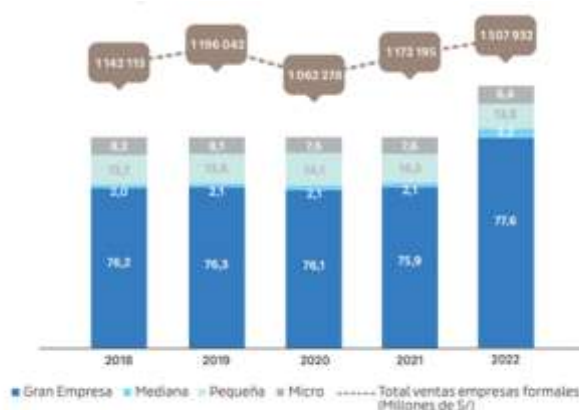
Gráfico 9: Estimación del aporte de las empresas privadas al valor agregado del sector privado según tamaño empresarial - 2022



Nota: (*) No se incluye a la administración pública y defensa, actividades de los hogares en calidad de empleadores, actividades indiferenciadas de producción de bienes y servicios de los hogares, organizaciones y órganos extraterritoriales, entidades financieras y aseguradoras. Para la estimación se utilizó un pool de datos de las ENE 2015-2016, esto con el objetivo de obtener una estimación más consistente.
 (**) Estimaciones asumiendo la estructura de las ventas totales y desempeño de la actividad económica.
 Fuente: ENE, SUNAT
 Elaboración: PRODUCE - OGEIEE - Oficina de Estudios Económicos

Asimismo, según Produce, a 2022, el 79.8% del total de ventas de las empresas formales en Perú corresponde a las medianas y grandes empresas³⁵. Finalmente, según el MEF, la mediana y gran empresa representó el 79% del PBI en mayo de 2023³⁶.

Gráfico 10: Evolución de las ventas de las empresas formales según tamaño empresarial (2018-2022) – Millones de soles y distribución porcentual



Fuente: SUNAT 2018-2022
 Elaboración: PRODUCE - OGEIEE - Oficina de Estudios Económicos

Así, de las diferentes fuentes de información revisadas, se advierte que la mediana y gran empresa constituye un segmento empresarial que, si bien está conformado por pocas empresas, tiene un impacto mayúsculo en la economía del país.

³⁵ Documento “Las MIPYME en cifras 2022”, elaborado por la Oficina General de Evaluación de Impacto y Estudios Económicos, del Ministerio de la Producción (en adelante, Produce). <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/oe-documentos-publicaciones/publicaciones-anuales/item/1170-las-mipyme-en-cifras-2022>

³⁶ Diario Oficial El Peruano. “Mypes representan 21% del PBI y 99% del empleo formal”. <https://www.elperuano.pe/noticia/211984-mypes-representan-21-del-pbi-y-99-del-empleo-formal>

Al respecto, cabe señalar que, según Porter 2008³⁷, una de las cinco fuerzas para evaluar la estructura competitiva de una industria es el poder de los compradores. Su modelo de *5 fuerzas* señala que existen distintos grupos de compradores con diversos poderes de negociación. Así, el grupo con poder de negociación se caracteriza por realizar grandes volúmenes de compra, siendo que son especialmente poderosos en sectores con altos costos fijos y bajos costos marginales, pues los proveedores buscarán mantener la capacidad completa para atenderlos mediante descuentos.

Este análisis también se presentó en el Informe N° 00252-DPRC/2024, sin embargo, a continuación, se presenta evidencia adicional recabada a través de los comentarios al Proyecto de Norma. Al respecto, las empresas operadoras han afirmado que, efectivamente, existe un segmento de abonados del segmento empresarial o corporativo que se considera *Premium*, y está conformado por pocas empresas cuya envergadura es tal que las empresas operadoras tienen incentivos a atender absolutamente todos sus requerimientos a fin de mantenerlos dentro de su cartera de clientes. Este segmento, en efecto, son las grandes empresas o corporaciones.

No obstante, según las empresas operadoras, el segmento de la micro y pequeña empresa también es relevante y cuenta con margen de negociación.

3.2.4. La micro y pequeña empresa es un segmento en crecimiento y con margen de negociación

A partir de la información recibida en atención a la publicación para comentarios del Proyecto de norma, se advierte que los sistemas de atención de las empresas operadoras hacen una diferenciación clara entre el segmento empresarial o corporativo, y el residencial; el primero contempla a todo cliente que contrata con RUC, mientras que el residencial a aquel que contrata con DNI. En algunos casos, el segmento empresarial o corporativo sólo contempla a las Personas Jurídicas (quienes tienen RUC 20), y tanto los abonados con RUC 10 como las personas naturales con o sin negocio, forman parte del segmento residencial.

Al respecto, las principales empresas operadoras afirman que la atención al segmento corporativo o empresarial es personalizada, a diferencia de la atención al segmento residencial. En efecto, las metas que tienen las áreas de atención del segmento corporativo o empresarial son más retadoras que las correspondientes a las áreas que atienden al segmento residencial. Así, por ejemplo, respecto al tiempo de atención, en el primer caso las metas son alcanzar cada vez tiempos menores de

³⁷ Porter, Michael (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Review. América Latina

atención mientras que, en el segundo, la meta es no superar los plazos máximos establecidos en la normativa del Osiptel.

De manera complementaria, se ha accedido a algunos contratos celebrados entre las empresas operadoras y abonados del segmento empresarial o corporativo, y se ha verifica que, no sólo la mediana y gran empresa ostenta poder de negociación. De hecho, la micro y pequeña empresa también cuenta con margen de negociación, a diferencia de lo que ocurre con el abonado del segmento residencial.

Sobre el particular, es posible observar que, más allá de los planes estándar diseñados para el segmento empresarial o corporativo, muchas veces, el abonado de dicho segmento, incluida la micro y pequeña empresa, logra negociar descuentos mayores a los originalmente diseñados; ello en función de factores como el nivel de facturación, número de líneas, entre otros.

Sin embargo, es cierto que el margen de negociación de la micro y pequeña empresa no es el mismo que el de la mediana y gran empresa, y que la microempresa puede presentar mayor asimetría de información que el resto. Al respecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, considera consumidor a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio.

3.2.5. La persona natural con o sin negocio no cuenta con poder de negociación

Tal como se señaló previamente, si bien la persona natural con negocio ejerce una actividad empresarial, no tiene la misma proyección de crecimiento que una persona jurídica. De hecho, la persona jurídica debe primero registrar o constituir una empresa en registros públicos, para luego solicitar la inscripción al RUC para persona jurídica³⁸, mientras que la persona natural con negocio puede obtener RUC 10 únicamente con la exhibición de su documento nacional de identidad (DNI).

Lo anterior evidencia que existe una notable diferencia entre persona natural con negocio y persona jurídica. Ello porque esta última constituye una empresa legalmente constituida con proyección de crecimiento mayor que una persona natural con negocio, que debe ser constituida en registros públicos, superando todos los trámites involucrados para ello. Por su parte, una persona natural con negocio suele

³⁸ Al respecto, según el portal del gobierno (<https://www.gob.pe/269-registro-o-constitucion-de-empresa>), el proceso para constituir una empresa persona jurídica consta de 6 siguientes pasos: Búsqueda y reserva de nombre, Elaboración del Acto Constitutivo (Minuta), Abono de capital y bienes, Elaboración de Escritura Pública, Inscripción en Registros Públicos e Inscripción al RUC para persona jurídica.

ser un pequeño emprendimiento donde muy probablemente, sólo haya un trabajador: el dueño.

Además, algunas empresas operadoras consideran dentro de su segmento *Business to Business (B2B)* únicamente a las Personas Jurídicas, es decir a aquellos que contratan con RUC 20. Ello evidencia que las Personas Naturales con Negocio - es decir, aquellos con RUC 10- muchas veces son tratadas dentro del segmento *Business to Consumer (B2C)*, junto con el resto de abonados residenciales que contratan con DNI, o con RUC 10, pero que son Personas Naturales sin negocio.

Por ello, la persona natural, ya sea que cuente o no con negocio, no tiene margen de negociación frente a la empresa operadora, independientemente de la cantidad de líneas que contrate, y contrata planes que ya están previamente diseñados y forman parte de la oferta comercial general de la empresa operadora.

Por lo tanto, de la información evaluada, se advierte que únicamente las Personas Jurídicas cuentan con margen de negociación, mientras que las Personas Naturales no, y más bien son precio-aceptantes.

No obstante, dentro del universo de Personas Jurídicas, el poder de negociación no es el mismo en cada segmento. Al respecto, por ejemplo, los contratos cuyas condiciones fueron íntegramente negociadas (condiciones económicas, de atención o de resolución unilateral de contrato, por ejemplo), corresponden a la mediana y gran empresa.

Por su parte, la micro y pequeña empresa tiene margen de negociación frente a la empresa operadora principalmente respecto a las condiciones económicas del servicio, como consecuencia de la cantidad de líneas contratadas o su nivel de facturación. Así, su margen de negociación no es equiparable al que tiene la mediana y gran empresa.

Finalmente, se analizó la aplicación del TUO del Reglamento de Reclamos y del Servicio de orientación que brinda el Osiptel al segmento empresarial o corporativo. El resultado es que, de los abonados y/o usuarios que se identifican con RUC, la mayoría son MYPES, mientras que la mediana y gran empresa hace un uso residual o nulo de dicha normativa.

3.2.6. Análisis respecto al uso del TUO de Reglamento de Reclamos por parte del segmento empresarial o corporativo

A partir de la revisión de los recursos de apelación y quejas presentados ante el TRASU por parte de abonados y/o usuarios registrados con RUC durante el período 2022-2024, se advierte que 2 542 corresponden a Personas Jurídicas (RUC 20), lo

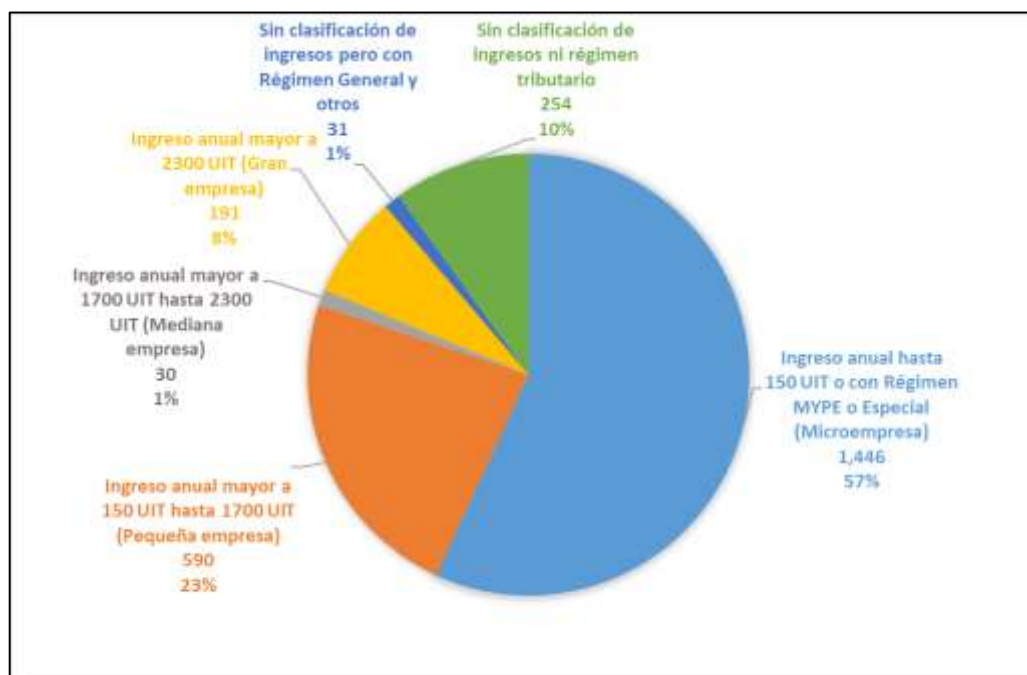
cual representa casi el 84%, por su parte, 519 eran Personas Naturales con o sin negocio (RUC 10), lo cual representa más del 16%.

Cabe mencionar que las referidas 2 542 personas jurídicas representan menos del 0.28% del total de personas jurídicas activas a nivel nacional.

Además, se advierte que dichas personas jurídicas presentaron un total de 4 215 recursos en 3 años³⁹, lo cual representa apenas el 4% del total de apelaciones resueltas por el TRASU en dichos años, que asciende a 104 485.

Ahora bien, si se analiza la distribución de usuarios con RUC 20 que ingresaron una apelación o queja, según tamaño de empresa, el 9% corresponden a la mediana y gran empresa, mientras que 80% son microempresas o pequeñas empresas, es decir, 2 036 MYPES en 3 años. Esto tiene sentido, tomando en cuenta la cantidad de MYPES que existen a nivel nacional, en contraste con la cantidad de medianas y grandes empresas.

Gráfico 11: Distribución de abonados o usuarios que presentaron recursos de apelación o queja registrados con RUC 20 según segmento empresarial 2022-2024



Fuente: Base de datos TRASU. Elaboración: DPRC-Osiptel

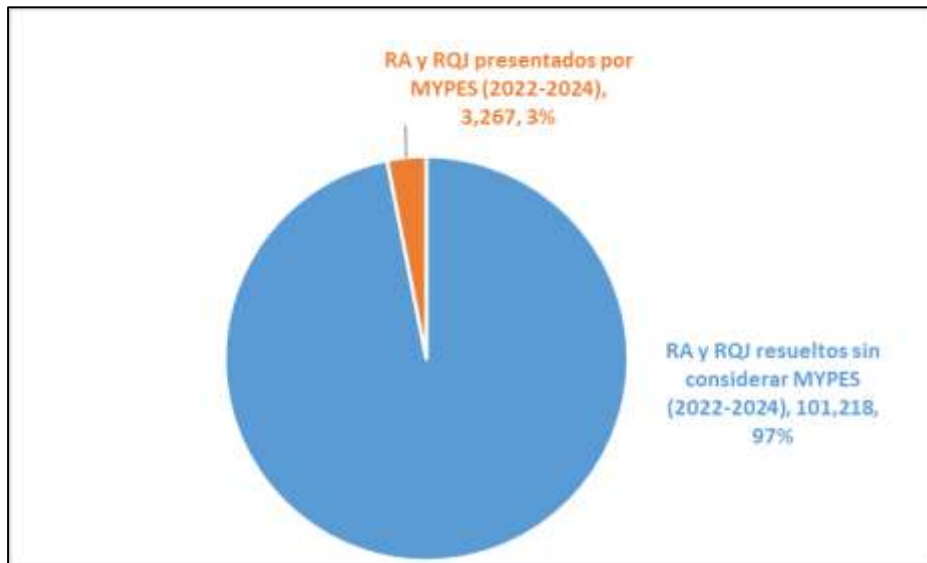
Sin embargo, esta distribución también indica que es el segmento micro y pequeña empresa aquel que requiere, en mayor medida en comparación con la mediana y gran empresa, la intervención del Osiptel para alcanzar sus requerimientos frente a la empresa operadora. Cabe mencionar que, de la revisión de las apelaciones presentadas por el segmento MYPE, se advierte que las materias más reclamadas

³⁹ Fueron 2 913 recursos de apelación y 1 302 recursos de queja.

son facturación y cobro e incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones.

No obstante, es preciso resaltar que, la casuística encontrada respecto al segmento MYPE, corresponde a 3,267 expedientes en 3 años, lo cual representa apenas el 3% del total de apelaciones resueltas por el TRASU.

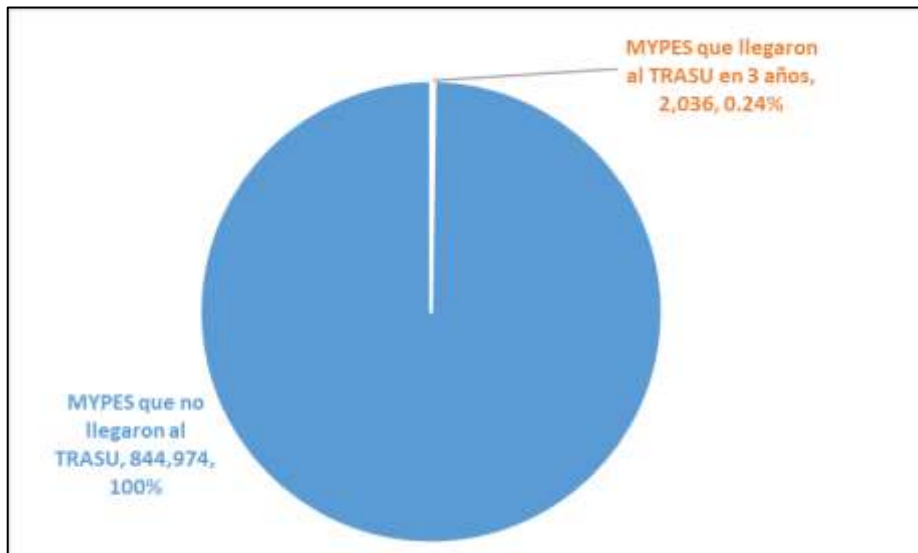
Gráfico 12: Recursos presentados por MYPES respecto del total de resueltos por el TRASU



Fuente: Base de datos TRASU. Elaboración: DPRC-Osiptel

Cabe resaltar además que las 2 036 MYPES que habrían llegado al TRASU a través de apelaciones y quejas entre 2022 y 2024 representan apenas el 0.24% del total de MYPES que existen a nivel nacional, que ascienden a más de 800 mil, tal como se describió previamente y se observa en el gráfico 3.

Gráfico 13: MYPES que llegaron al TRASU a través de apelación o queja respecto del total de MYPES a nivel nacional



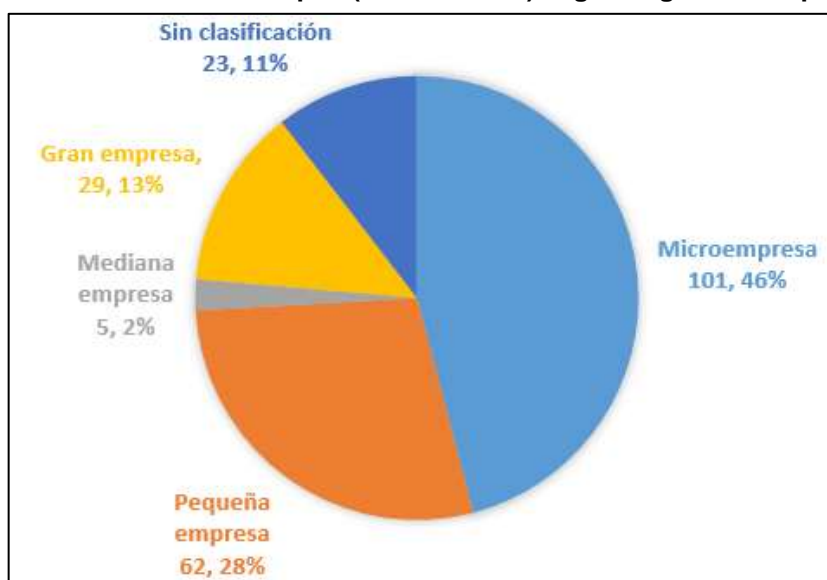
Fuente: Base de datos TRASU. Elaboración: DPRC-Osiptel

3.2.7. Análisis respecto a las orientaciones requeridas al Osiptel por parte del segmento corporativo

De otro lado, a partir de la información de las solicitudes de orientación requeridas por abonados o usuarios que se registraron con RUC al Osiptel, se llega a una conclusión similar a la encontrada en el apartado previo.

Así, se ha encontrado que, entre enero y setiembre de 2023, sólo 222 abonados o usuarios registrados con RUC válido solicitaron orientación al Osiptel, de los cuales, 220 eran personas jurídicas (RUC 20). 163 de estos abonados o usuarios correspondían a MYPES, mientras que 34 a medianas y grandes empresas, y 23 no es posible clasificar al no estar en la base de RUCs vigentes remitido por SUNAT.

Gráfico 14: Distribución de abonados o usuarios registrados con RUC válido, que solicitaron orientación al Osiptel (Ene-Set 2023) según segmento empresarial



Fuente: ATUS. Elaboración: DPRC-Osiptel

En resumen, en el ámbito del servicio de orientación ofrecido por el Osiptel se evidencia que, del segmento empresarial o corporativo, las medianas y grandes empresas son las que menos uso hacen del mismo, mientras que las micro y pequeñas empresas acuden en mayor medida al servicio de orientación. Este hallazgo es reflejo de que existen más MYPES que medianas y grandes empresas, y que estas últimas empresas cuentan con mayor asesoría legal que las primeras.

3.2.8. Conclusiones

En ese sentido, de lo revisado, es posible concluir que las Personas Jurídicas poseen margen de negociación frente a la empresa operadora, a diferencia de lo que ocurre con las Personas Naturales. Sin embargo, no todas las Personas Jurídicas tienen el mismo margen de negociación, siendo que este es más notable cuando se trata de medianas o grandes empresas que de micro y pequeñas empresas.

Al respecto, se advierte que las micro y pequeñas empresas son las que tienen mayor participación respecto del total de empresas en Perú, no obstante, generan menores aportes a la riqueza en comparación con las grandes empresas. En contraste, las medianas y grandes empresas representan un pequeño porcentaje del total de empresas en Perú; sin embargo, representan alrededor del 80% del PBI nacional o del valor agregado del sector privado.

Así, en el caso de la mediana y gran empresa, tanto el nivel de asimetría de información como sus efectos se reducen, debido a la mayor información a la que tienen acceso, así como a los menores incentivos de las empresas operadoras de explotar su ventaja informativa por el mayor interés en firmar contratos con ellos, como consecuencia de que ostentan elevados ingresos anuales, mueven grandes porcentajes del producto nacional, requieren elevados volúmenes de servicios, lo que los hace especialmente atractivos para las empresas operadoras. De hecho, la mediana y gran empresa hace un uso residual de la normativa de usuarios del Osiptel.

Al respecto, es posible señalar que, dada su elevada capacidad financiera, poder de mercado, e impacto en la economía, la mediana y gran empresa ostenta un elevado margen de negociación; ello podría indicar que tienen la capacidad de exigir el cumplimiento de sus derechos, así como de negociar las características de los servicios que necesitan y los precios que consideran justos.

De otro lado, la micro y pequeña empresa no es precio aceptante como el abonado residencial, siendo que también tiene margen de negociación frente a la empresa operadora, y es atendida de manera personalizada. Sin embargo, cabe resaltar que, dicho margen de negociación es menor que el que evidencia la mediana y gran empresa.

Además, se advierte que únicamente el 0.28% de personas jurídicas a nivel nacional llegaron al TRASU entre 2022 y 2024. Asimismo, si bien del universo de abonados con RUC 20, las MYPES son las principales usuarias del sistema de orientación y apelación ante el Osiptel, se trata apenas de 2 mil MYPES que habrían llegado al TRASU en 3 años, los cuales representan el 0.24% del total de MYPES a nivel nacional, y cuyos expedientes representan menos del 3% del total de apelaciones resueltas por el TRASU.

Así, a pesar de las diferencias que existen entre las personas jurídicas y las personas naturales con o sin negocio, que hacen que las primeras enfrenten menor asimetría de información y puedan no requerir la protección que el Osiptel ha diseñado para

abonados que sí enfrentan dicha falla de mercado, se advierte que el Osiptel mantiene una regulación que no distingue según tipología de abonado.

3.3. Sobre la falta de definición de abonado corporativo

Los Lineamientos de Política de Apertura del mercado de telecomunicaciones del Perú establecen una definición de cliente comercial.⁴⁰ No obstante, en términos generales, la referida definición de clientes comerciales no ha sido adoptada en la normativa del Osiptel, por lo que esta es de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas operadoras, independientemente de si los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a clientes residenciales o comerciales.

Sin embargo, la Norma de Requerimientos de Información Periódica (NRIP) del Osiptel⁴¹, utiliza la referida diferenciación de cliente comercial y residencial, para que las empresas operadoras reporten estadísticas correspondientes a clientes comerciales, que engloban información de aquellos abonados que utilizan RUC, ya sea 10 o 20.

A partir de esta información, se presenta un análisis estadístico de los clientes comerciales de las principales empresas operadoras, a fin de tener una aproximación de la magnitud de este segmento, y de la distribución del mismo según empresa operadora.

3.3.1. Análisis estadístico del segmento comercial atendido por las empresas operadoras

a) Sobre la distribución de líneas móviles y conexiones a Internet fijo por segmento residencial y comercial

Con la finalidad de conocer la cantidad de abonados de las empresas operadoras que pertenecen al segmento comercial, a continuación, se presenta un análisis de líneas o conexiones según segmento residencial o comercial, por empresa operadora, a partir de la información reportada en el marco de la NRIP. Cabe señalar que la información sobre los abonados comerciales aquí presentada es más amplia a la que se propone como definición de abonado corporativo, en tanto considera como abonado comercial a aquel abonado que contrata el servicio usando RUC.

Al respecto, se advierte que la información de líneas móviles del segmento comercial de América Móvil y Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica) presenta una tendencia decreciente, toda vez que en 2016 las líneas móviles comerciales de

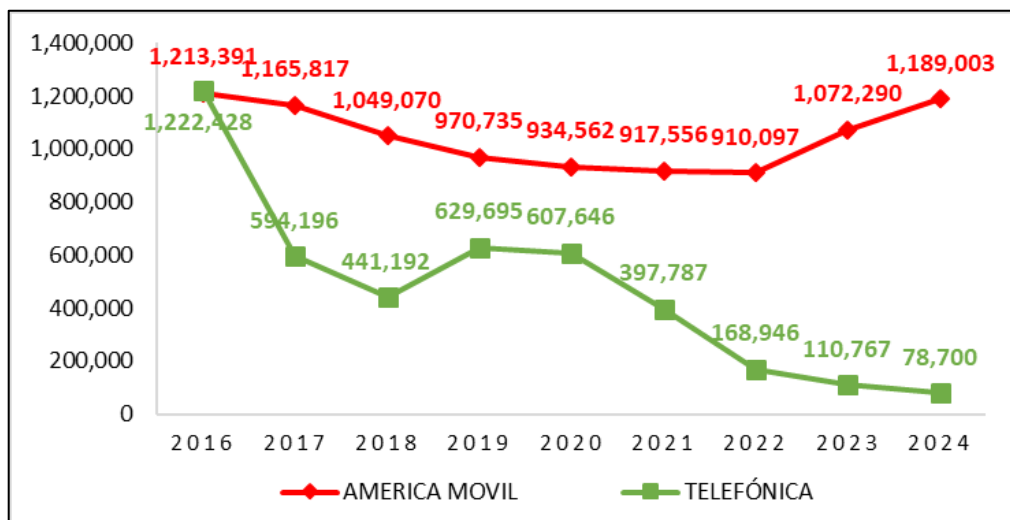
⁴⁰ "Se entenderá como clientes comerciales a aquellos que contraten utilizando un número de Registro Único de Contribuyente (RUC) o usen el servicio para fines comerciales o de negocios de acuerdo a los criterios que apruebe OSIPTEL. La utilización de una línea residencial como comercial constituye uso fraudulento de acuerdo a la normatividad establecida por OSIPTEL".

⁴¹ Resolución de Consejo Directivo N° 096-2015-CD/OSIPTEL (en adelante, NRIP antigua), y Resolución de Consejo Directivo N° 043-2022-CD/OSIPTEL (en adelante, NRIP nueva).

ambas operadoras sumaban 2 435 819 mientras que, a diciembre de 2024, suman 1 267 703.

En el caso de Telefónica, la cantidad de líneas móviles comerciales se redujo en 94% entre 2016 y 2024. América Móvil por su parte, si bien también presentó una tendencia decreciente entre 2016 y 2022, en que dicha variable se redujo 25, a partir de esa fecha y hasta 2024, la tendencia se revertió, y a diciembre de 2024 alcanzó casi la misma cantidad que tenía en 2016.

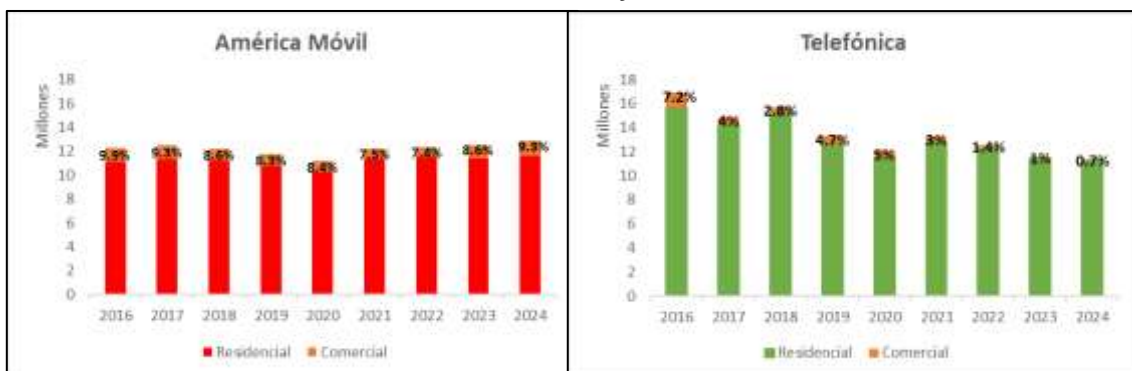
Gráfico 15: Evolución de líneas móviles del segmento comercial de América Móvil y Telefónica (2016-jun 2023)



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-Osiptel

Además, cabe señalar que, en el caso de América Móvil, la participación del segmento comercial en el total de líneas móviles ha representado entre 7.5% y 10%, como se puede ver en el siguiente gráfico. Telefónica por su parte, ha venido reduciendo la representación de su segmento comercial, al pasar de 7.2% en 2016 a menos de 1% en 2024.

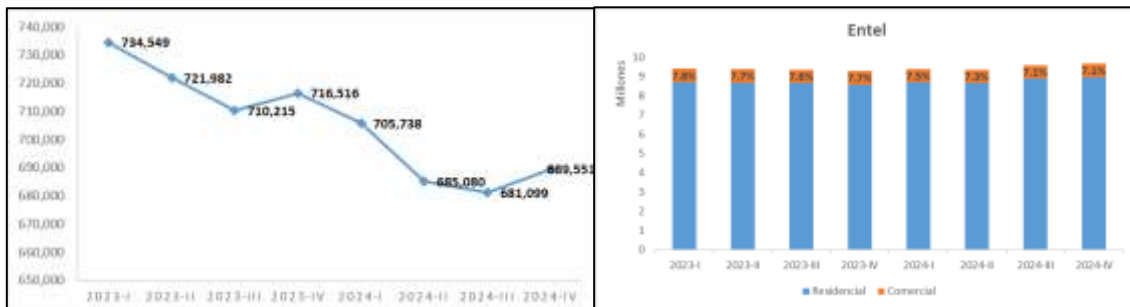
Gráfico 16: Evolución de la participación del segmento comercial en total de líneas móviles de Telefónica y América Móvil



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-Osiptel

De otro lado, desde el año 2016 hasta el año 2022, Entel, únicamente reportó líneas móviles bajo el segmento residencial en el marco de la NRIP antigua. No obstante, en el marco de la NRIP nueva, a partir de 2023, Entel reportó líneas de ambos segmentos. Así, a diciembre de 2024, el segmento comercial está conformado por 689 551 líneas, lo cual representa el 7.1% del total de líneas móviles de Entel.

Gráfico 17: Evolución de líneas móviles comerciales y participación del segmento comercial – 2023-2024

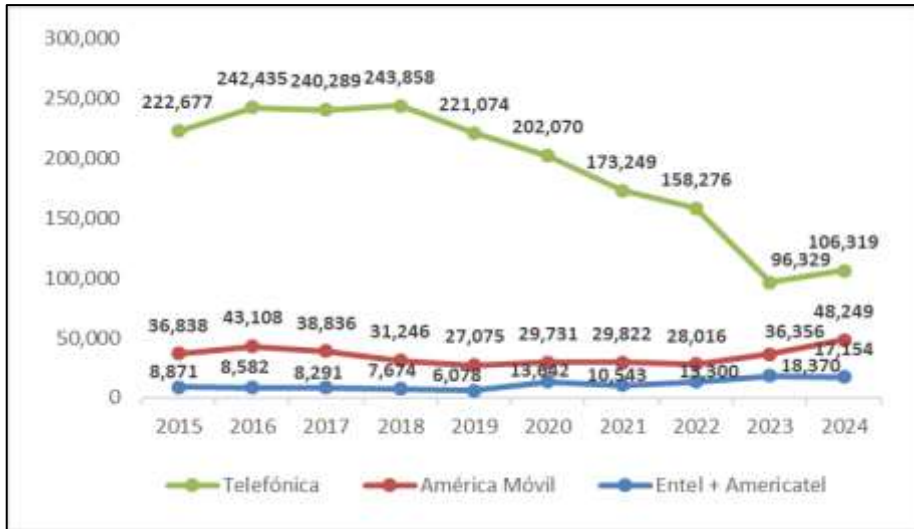


Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-Osiptel

Luego, a 2024, el operador móvil con mayor cantidad de líneas comerciales es América Móvil, con 1 189 003 líneas (9.3%), seguido por Entel con 689 551 líneas (7.7%), y luego por Telefónica con 78 700 líneas (0.7%). Asimismo, América Móvil cuenta con más clientes comerciales que sus competidores en el mercado móvil, o aquellas empresas a las que presta servicio contratan gran cantidad de líneas.

Por otra parte, con relación a las conexiones a Internet fijo, se advierte que Telefónica presenta una clara tendencia decreciente de conexiones comerciales, pues estas se redujeron en 52% entre 2015 y 2024. De manera similar, América Móvil presentó una tendencia decreciente entre 2015 y 2022, al reducir sus conexiones comerciales en 24%; no obstante, en 2023 estas aumentaron 31%. Entel y Americatel vienen presentando una tendencia creciente desde 2021, siendo que, a diciembre de 2024 alcanzaron casi 18 mil conexiones comerciales.

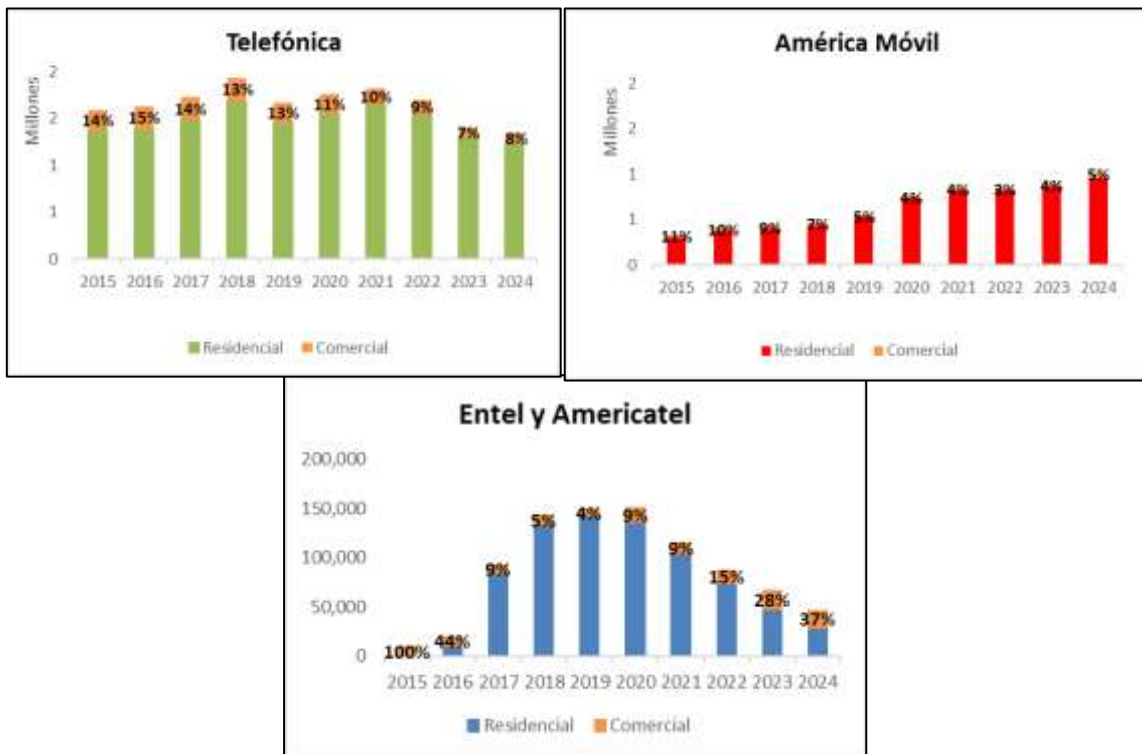
Gráfico 18: Evolución de conexiones comerciales a Internet fijo (2015-2024)



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-Osiptel

Además, se advierte que la participación del segmento comercial, tanto en el caso de Telefónica como de América Móvil, se ha reducido considerablemente. En contraste, en el caso de Entel, se observa que dicha participación más bien ha sido creciente entre 2021 y 2024.

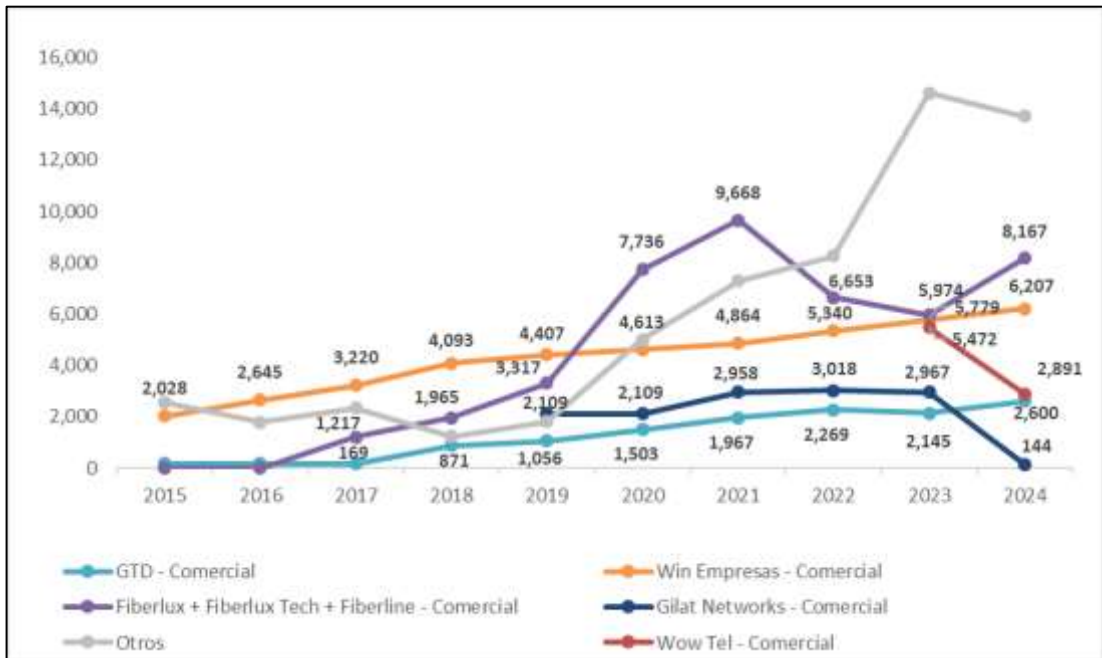
Gráfico 19: Evolución de participación del segmento comercial en las conexiones a Internet fijo de Telefónica, América Móvil y Entel (2016-2024)



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-Osiptel

En contraste, empresas operadoras como Fiberlux S.A.C. y Fiberlux Tech S.A.C., del grupo Fiberlux, GTD Perú S.A. (en adelante, GTD), y Gilat Networks Perú S.A. (en adelante, Gilat Networks), están dirigidas únicamente al segmento comercial o corporativo. Cabe señalar que, Win Empresas S.A.C. (en adelante, Win Empresas) y Wow Tel S.A.C. (en adelante, Wow) cuentan principalmente con conexiones comerciales. Sin embargo, desde el año 2020, el primero también reporta conexiones residenciales, aunque estas no representan más del 15% del total de conexiones a Internet fijo de dicha empresa; por su parte, el segundo reporta conexiones comerciales desde 2023. En el caso de Fiberline Perú S.A.C., esta cuenta en su mayoría con clientes residenciales.

Gráfico 20: Evolución de conexiones comerciales de Internet fijo del resto empresas operadoras



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-Osiptel

Así, en el caso del mercado de Internet fijo, se advierte que, las principales operadoras como Telefónica y América Móvil, si bien están principalmente dirigidas al segmento residencial, también cuentan con conexiones comerciales, aunque estas representan cada vez menor participación. Al respecto, Telefónica es la empresa con la mayor cantidad de conexiones comerciales en el mercado de Internet fijo, o sus clientes podrían contratar gran cantidad de conexiones.

Este mercado además se caracteriza por presentar más competidores que el de líneas móviles, aunque con escalas menores, quienes están enfocados en su mayoría precisamente al segmento comercial. De hecho, se advierte que varios de ellos, como GTD, Win Empresas y el grupo Fiberlux tienen cada vez más conexiones comerciales.

3.3.2. Sobre las empresas o instituciones públicas

Los abonados que son instituciones o empresas públicas, o personas jurídicas de derecho público, también pueden enfrentar asimetría de información, en mayor o menor medida, frente a las empresas operadoras. Sin embargo, estas instituciones enfrentan la particularidad de que sus relaciones contractuales con las empresas operadoras están cauteladas no solo por la normativa del Osiptel, que es aplicable a todas las relaciones contractuales, sino también por la normativa aplicable a las contrataciones del Estado.

Así, el artículo 76 de la Constitución Política del Perú establece que la ejecución de obras y la adquisición de suministros con utilización de fondos públicos se ejecutan obligatoriamente por contrato y licitación pública, y remite a la ley el desarrollo de los procedimientos, las excepciones y las respectivas responsabilidades.

Sobre el particular, conforme a lo indicado por la Dirección Técnica Normativa de la OSCE a través de la Opinión Técnica N° 065-2019-DTN, la Ley de Contrataciones del Estado es la norma que desarrolla el citado precepto constitucional y, conjuntamente con su Reglamento y las demás normas de carácter reglamentario emitidas por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), constituyen la normativa de contrataciones del Estado.

Así, el artículo 3 de la Ley de Contrataciones del Estado delimita el ámbito de aplicación de la normativa de contrataciones del Estado, teniendo en consideración dos (2) criterios: uno subjetivo, referido a los sujetos que deben adecuar sus actuaciones a las disposiciones de dicha normativa; y otro objetivo, referido a las actuaciones que se encuentran bajo su ámbito.

En dicho marco, el artículo citado en el párrafo precedente establece, en el numeral 3.1, un listado de organismos que, bajo el término genérico de "Entidades", se encuentran en la obligación de aplicar la normativa de contrataciones del Estado.

Por su parte, el numeral 3.3 del artículo 3 de la Ley de Contrataciones del Estado indica que la normativa de contrataciones del Estado se aplica a las contrataciones que deben realizar las Entidades, organismos y órganos señalados en los párrafos precedentes, así como otras organizaciones que, para proveerse de bienes, servicios u obras, asumen el pago de la contraprestación con fondos públicos.

De esta manera, las contrataciones que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la normativa de contrataciones del Estado son aquellas que realizan los sujetos señalados en los numerales 3.1 y 3.2 del artículo 3 de la Ley de Contrataciones del Estado, así como otras organizaciones que, para proveerse de los bienes, servicios

u obras, efectúan el pago de la retribución correspondiente con cargo a fondos públicos.

En este punto, es importante resaltar que la Ley de Contrataciones del Estado – que, de acuerdo a lo señalado por el Tribunal Constitucional, es la norma que desarrolla el artículo 76 de la Constitución Política del Perú - en su Primera Disposición Complementaria Final establece que "*La presente Ley y su reglamento prevalecen sobre las normas del procedimiento administrativo general, de derecho público y sobre aquellas de derecho privado que le sean aplicables (...)*" (El subrayado es agregado).

Por otro lado, la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento dispone que, en lo no previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y el Reglamento, son de aplicación supletoria las normas de derecho público y, sólo en ausencia de éstas, las de derecho privado.

3.3.3. Conclusión

De lo expuesto, se evidencia que un primer problema es la falta de una definición de aquel abonado con margen de negociación, en adelante, abonado corporativo, a partir de la cual, el Osiptel pueda evaluar la aplicación de una regulación diferenciada cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a dichos abonados.

Cabe resaltar que no se considera que la definición de abonado corporativo requerida deba alcanzar a las entidades públicas, toda vez que la relación contractual entre estas y las empresas operadoras son veladas principalmente por la Ley de Contrataciones del Estado, siendo que la normativa del Osiptel les aplica únicamente de manera supletoria. Así, no se considera necesario que la flexibilización normativa a evaluar deba recaer sobre entidades públicas.

3.4. Sobre la afectación que genera una regulación no diferenciada según tipo de abonado

Tanto en atención a la Consulta Temprana, como al Proyecto de Norma publicado para comentarios, mediante Resolución N° 236-2024-CD/OSIPTTEL, las empresas operadoras y la Cámara de Comercio de Lima comentaron la necesidad de flexibilizar la normativa, principalmente, las Condiciones de Uso, toda vez que contiene disposiciones que dificultan o reducen la agilidad al proceso de contratación. Asimismo, manifiestan que no se debería exigir que los abonados del segmento empresarial o corporativo realicen trámites de manera estrictamente presencial.

Otro comentario relevante es que no debería prohibirse la aplicación de plazos forzosos contractuales, cuando el abonado es del segmento empresarial o corporativo, bajo el argumento de que estos buscan negociar en función de sus necesidades.

Cabe señalar que la Cámara de Comercio de Lima manifestó que, debido al tamaño y recursos limitados de las micro y pequeñas empresas, estas requieren de trámites ágiles y sencillos para poder enfocarse en su operación diaria. Así, las micro y pequeñas empresas, generalmente, cuentan con personal reducido e incluso en ocasiones es el mismo propietario quien debe realizar distintas funciones. Por ende, es vital que las micro y pequeñas empresas cuenten con herramientas o mecanismos de venta y postventa de los servicios públicos de telecomunicaciones que les aseguren el acceso y prestación del servicio, sin descuidar el giro de su negocio ni contar con pérdidas de horas productivas por realizar trámites presenciales.

Sobre el particular, la Cámara de Comercio de Lima menciona que la presencialidad en los trámites y la exigencia de distintos mecanismos de validación concurrentes no solo consumen tiempo valioso, sino que también genera costos y retrasos innecesarios. Por lo tanto, las empresas, independientemente de su nivel de ingresos o capacidad financiera, tienden a valorar la simplificación de trámites y procedimientos, ya que esto promueve un entorno más dinámico y competitivo.

A continuación, se detallan los principales argumentos presentados para solicitar la flexibilización de determinada normativa cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo:

(i) Flexibilizar el plazo máximo forzoso de seis (6) meses para que abonados corporativos contraten el servicio de acceso a Internet fijo.

Telefónica manifiesta que sus abonados corporativos exigen contratos de por lo menos un año de duración para los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones. De manera similar, GTD señala que sus clientes requieren que sus contratos no estén sujetos a plazo forzoso máximo de seis (6) meses.⁴²

GTD argumenta que sus abonados no contratan los servicios para probar y ver si en unos meses cambian de operador, ya que se trata de abonados corporativos que invierten en función de un presupuesto diseñado previamente. Así, GTD señala que sus abonados piensan que quieren aprovecharse de ellos al hacerles firmar contratos

⁴² En el punto 2.4 del Anexo de la Norma de Condiciones de Uso se establece lo siguiente:

“2.4. Condiciones para el establecimiento de contratos a plazo forzoso

Salvo lo dispuesto en el último párrafo del punto 2.3, la empresa operadora puede celebrar contratos para la prestación del servicio sujetos a plazo forzoso, siempre que éstos no excedan de un plazo máximo de seis (6) meses. (...)”

a plazo forzoso de seis (6) meses y no plazos mayores. Además, GTD afirma que, el no poder exigir plazos forzosos mayores a seis (6) meses, no les permite diseñar ofertas más atractivas.

Entel, por su parte, señala que los abonados corporativos buscan negociar el plazo de contratación en función a sus necesidades y presupuesto; por ende, no debe exigirse un límite máximo de plazo forzoso, como 6 meses para el caso de Internet fijo, por ejemplo, ni tampoco deber exigirse que el plazo de contratación sea indeterminado, como en el caso del servicio móvil.

Similar comentario realiza la Cámara de Comercio de Lima, quien señala que las exigencias de duración de contrato, como los plazos indeterminados y forzosos, impiden negociar con las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones la duración de los contratos de prestación del servicio, debiendo regir por los plazos establecidos normativamente.

(ii) Permitir que la migración se haga efectiva de manera inmediata si el abonado lo solicita.

Entel sugiere que no se exija que el trámite de migración se haga efectivo a partir del ciclo siguiente, sino que se haga efectivo en el plazo que el abonado solicite, pues los abonados corporativos pueden necesitar que la migración se ejecute antes o después del plazo exigido.

Cabe señalar que la imposición de la obligación de que la migración se haga efectiva a partir del ciclo siguiente fue motivada por el aumento de reclamos que se recibieron cuando la migración debía hacerse efectiva de manera inmediata. En particular, los abonados no entendían el detalle de facturación en sus recibos, que contenían montos correspondientes tanto a la renta del plan anterior como a la renta del nuevo plan, ya que la migración se había hecho efectiva en medio de un ciclo de facturación.

(iii) Uso de Contrato tipo

Tal como se señaló en el Documento Soporte de la Consulta Temprana, la Norma de las Condiciones de Uso ya ha contemplado la excepción de la obligación de uso del contrato tipo en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado, en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica. Sin embargo, tanto Telefónica como Entel, han manifestado que dicha excepción debería aplicar en general para contratos con abonados corporativos, aunque no hayan sido fruto de negociación privada.

Para el caso de Telefónica, el argumento es que los abonados corporativos muchas veces firman contratos marco multiservicio, y el contrato tipo es un documento adicional que sólo aumenta documentación a la contratación.

(iv) Flexibilizar las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.

En respuesta a la Consulta Temprana y en comentarios previos, GTD sugiere eliminar toda la parte de contratación y registro de ofertas del capítulo IX del Reglamento de Calidad. Actualmente, en dicho capítulo se establecen las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos⁴³.

Al respecto, GTD señala que no existe asimetría de información en el mercado de arrendamiento de circuitos, y que el Osiptel establece un procedimiento de contratación muy detallado que no tiene sentido cuando el usuario tiene gran poder de consumo y, además, es atractivo para las concesionarias. Así, no aplicar el procedimiento de contratación y registro de ofertas del capítulo IX del Reglamento de Calidad permitiría incrementar la dinámica competitiva en el segmento corporativo.

(v) Flexibilizar mecanismos de contratación y permitir firma digital

En respuesta a la consulta temprana, las empresas Telefónica y GTD indicaron que es necesario que se contemple la firma digital dentro de los mecanismos de contratación, toda vez que sus abonados corporativos la exigen, en muchos casos, para cerrar acuerdos.

En atención al Proyecto de norma, la Cámara de Comercio manifiesta que no se debe obligar a la obtención y uso de la contraseña única, pues los mecanismos de validación de manera concurrente (contraseña única y exhibición del documento del representante legal, vigencia de poder), incrementan el tiempo de la transacción.

(vi) No exigir trámites presenciales

Tanto las empresas operadoras como la Cámara de Comercio manifiestan que la exigencia de trámites presenciales -tales como cesión de titularidad, reporte por recuperación de equipo, o el cuestionamiento de bloqueo- afectan la calidad y rapidez que requieren los abonados del segmento empresarial o corporativo. De hecho, la Cámara de Comercio señala que las empresas, independientemente de su nivel de ingresos o capacidad financiera, tienden a valorar la simplificación de trámites y procedimientos, ya que esto promueve un entorno más dinámico y competitivo.

⁴³ Específicamente, en la primera parte, se establece el procedimiento para la contratación de dicho servicio, y en el punto 2.1. de la segunda parte, la obligación de llevar registros.

(vii) Flexibilizar el tiempo de espera para activación del servicio en caso de reposición de SIM card

Tanto las empresas operadoras como la Cámara de Comercio manifiestan que el no contar con el servicio por 4 horas genera a los abonados del segmento empresarial o corporativo inconvenientes que afectan el desenvolvimiento operativo de sus negocios, lo cual le resta dinamismo al propio negocio.

(viii) Flexibilizar el uso de la contraseña única

Tanto las empresas operadoras como la Cámara de Comercio señalan que la obligación de la obtención y uso de la contraseña única en nuevas contrataciones y otros trámites impacta en los tiempos de atención, no es necesaria considerando que el mercado corporativo no presenta problemas de seguridad, y además, muchas veces son muchos los usuarios del equipo y de las líneas de un abonado corporativo.

(ix) Sobre empresas o instituciones públicas

De otro lado, cabe precisar que, América Móvil manifestó que es posible que ciertas obligaciones establecidas dentro del procedimiento de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones no resulten aplicables en el marco de contrataciones con el Estado. Esto debido a que este tipo de contrataciones deben cumplir con la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y con su Reglamento; además, deben cumplir con una normativa específica establecida por el Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado (OSCE).

Al respecto, según América Móvil, existirían escenarios en los que las entidades del Estado realizan requerimientos técnicos o solicitan el cumplimiento de cláusulas contractuales que no se condicionarían con las disposiciones contenidas en la normativa del Osiptel. Así, esta incertidumbre jurídica generaría cuestionamientos durante el proceso de contratación, lo cual dilata y afecta económicamente a las partes.

En general, las empresas operadoras y los abonados del segmento empresarial o corporativo, representado en este caso por la Cámara de Comercio de Lima, consideran innecesarias diversas disposiciones normativas del Osiptel cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados precisamente al referido segmento.

Además, de lo comentado se advierte que los abonados del segmento corporativo o empresarial contratan servicios públicos de telecomunicaciones para realizar actividades productivas y no para disfrute final, por lo que la normativa del Osiptel tiene un impacto que puede afectar su operatividad, beneficios y sostenibilidad, a diferencia de lo que ocurre cuando los abonados son del segmento residencial, en cuyo caso el referido impacto se limita a la esfera personal. Cabe resaltar que, se conoce que el segmento

empresarial o corporativo muchas veces consigue la celeridad que necesita, como consecuencia de una libre negociación privada con las empresas operadoras.

Por lo tanto, se considera que la regulación actual afecta la relación contractual entre la empresa operadora y los abonados del segmento corporativo. Ello tomando en consideración: por un lado, los comentarios de las empresas operadoras y de la Cámara de Comercio de Lima, respecto a que la regulación que actualmente se mantiene cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a aquellos abonados del segmento corporativo, afecta la celeridad que las partes obtendrían como consecuencia de una libre negociación privada; y por otro lado, la evidencia del residual uso efectivo de la normativa del Osiptel para protección de usuarios por parte de las Personas Jurídicas, Por ello, resulta necesario evaluar una flexibilización normativa cuando los servicios públicos de telecomunicaciones se prestan a abonados del segmento corporativo. Para ello, es preciso primero determinar la definición del abonado corporativo, y posteriormente a ello, analizar el nivel de flexibilización normativa que podría aplicar.

IV. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN

4.1. Definición de objetivos

El objetivo general es contar con una regulación diferenciada en función del tipo de abonado, a fin de atender los problemas descritos en la sección previa. Para ello se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Contar con una definición de abonado corporativo que permita diferenciarlo del abonado residencial, y sea aplicable a toda la normativa del Osiptel. (Objetivo específico 1.1)
- Establecer una regulación diferenciada de la normativa del Osiptel, cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo. (Objetivo específico 1.2)

4.2. Base Legal

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

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

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

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

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS REGULATORIAS

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

Cada alternativa de solución se basa en el análisis de las distintas propuestas realizadas por las empresas operadoras en atención a la Consulta Temprana, así como de la casuística evidenciada en la aplicación de la normativa del Osiptel.

Posteriormente, se analiza la pertinencia de aplicar una alternativa contrastándola con la alternativa de no intervenir. Este análisis permite identificar los cambios normativos que además de ser efectivos para abordar el problema, sean los más simples y los menos costosos para la industria.

5.1. Sobre la falta de una definición de abonado corporativo

Tal como se indicó en la descripción del problema, hay un segmento de abonados que enfrenta menor asimetría de información, debido a que cuenta con poder de negociación. Así, es necesario contar con una definición de abonado corporativo, de modo que se evalúe una flexibilización normativa cuando las empresas operadoras presten servicios públicos de telecomunicaciones a dicho tipo de abonado.

Cabe señalar que, en el Informe N° 00252-DPRC/2024, se presentó algunas experiencias internacionales relacionadas a la implementación de regulación diferenciada según segmento residencial y corporativo en el sector telecomunicaciones, las cuales han sido tomadas en consideración también en este análisis.

5.1.1. Alternativas regulatorias para definir al abonado corporativo

Tomando en consideración que el problema definido radica en la ausencia de una definición del abonado corporativo, a partir de la cual el Osiptel pueda evaluar la

aplicación de una regulación diferenciada cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a dichos abonados, se proponen las siguientes alternativas regulatorias para definir al abonado corporativo.

- A. Alternativa 0: No contar con definición de abonado corporativo– Status quo
- B. Alternativa 1: Definir al abonado corporativo como toda persona jurídica de derecho privado que contrata con RUC 20.
- C. Alternativa 2: Definir al abonado corporativo como la mediana y gran empresa, según los criterios de umbrales de ingresos definidos en el Reglamento de la Ley N° 30424, y la Ley N° 30056 o las normas que los sustituyan.

La Alternativa 1 implica diferenciar a los abonados residenciales de los corporativos únicamente según si contratan servicios públicos de telecomunicaciones identificándose como Personas Naturales o Jurídicas.

Al respecto, en esta alternativa, el criterio que permitiría diferenciar a los abonados según margen de negociación, sería el documento de identidad con el que se identifica al momento de contratar: si el abonado cuenta con RUC 20, y no es institución pública, será considerado abonado corporativo.

Esta alternativa engloba como abonado corporativo a toda empresa de derecho privado legalmente constituida, tomando en consideración lo expuesto en el apartado III, con relación a que todas estas empresas presentan necesidades distintas al abonado residencial; además, que es un grupo de abonados que cuenta con margen de negociación, y es atendido de manera personalizada por las empresas operadoras.

Para el planteamiento de la Alternativa 2, se ha tomado en consideración lo también expuesto en el apartado III respecto a que, de todas las empresas formales a nivel nacional, aquellas que ostentarían mayor poder de negociación frente a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, serían las medianas y grandes empresas.

Así, la Alternativa 2 implica que, en el marco de la normativa del Osiptel, se defina al abonado corporativo como aquel que pertenece al segmento empresarial de mediana y gran empresa; el resto de abonados serán considerados como abonados residenciales, lo que incluye, por ejemplo, persona natural sin negocio, microempresa y pequeña empresa.

Cabe señalar que, de lo expuesto en el apartado III, se advierte que los criterios utilizados para determinar el tamaño o segmento empresarial son principalmente las ventas anuales y el número de trabajadores. Ahora bien, en base a las ventas anuales, se

determina el régimen tributario aplicable, criterio que es de fácil identificación. Por ello, el régimen tributario sería un criterio objetivo para conocer el tamaño de empresa.

En ese sentido, la Alternativa 2 implica definir al abonado corporativo como aquel que comprende a la mediana y gran empresa, según los criterios de umbrales de ingresos establecidos en el Reglamento de la Ley N° 30424, y la Ley N° 30056 o las normas que los sustituyan.

Ahora bien, tal como se explicó previamente, dichas normas clasifican los segmentos empresariales en función, principalmente, de ventas anuales, información que no es pública. Así, esta alternativa implica que la carga de la prueba sobre la identificación del abonado corporativo corresponda a la empresa operadora, a través del documento que acredite el régimen tributario del abonado, el cual debe corresponder a la mediana y gran empresa.

Sobre el particular, para identificar al abonado corporativo de acuerdo a lo propuesto en la Alternativa 2, en el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la empresa operadora debería solicitar el régimen tributario al potencial abonado. Así, si este demuestra que cuenta con Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS), con el Régimen Especial de Renta, o con el Régimen MYPE Tributario, ello sería suficiente para calificarlo como abonado residencial, pues dichos regímenes solo aplican a empresas con hasta 1 700 UIT; es decir, personas naturales con negocio, micro y pequeñas empresas según el Reglamento de la Ley N° 30424, y la Ley N° 30056. De otro lado, si el abonado presenta Régimen General de Renta, sería calificado como corporativo.

Por lo tanto, la Alternativa 2 implica que, de acuerdo a los criterios de umbrales de ingresos contenidos en las normas citadas previamente, el régimen tributario, que la empresa operadora le requerirá, será el criterio objetivo para calificarlo como abonado corporativo.

Cuadro 6: Criterios para identificar al abonado corporativo

	Segmento empresarial	Criterio legal	Criterio objetivo
		Umbrales de ingresos	Régimen Tributario
Abonado Corporativo	Mediana Empresa	Entre 1 700 UIT y 2 300 UIT	Régimen General de Renta
	Gran Empresa	Más de 2 300 UIT	

Fuente: SUNAT. Elaboración: DPRC-Osiptel

De otro lado, cabe notar que las alternativas propuestas no contemplan incluir una definición para las instituciones o empresas públicas pues, de la evaluación legal correspondiente, ello no se considera necesario.

- Sobre las instituciones o empresas públicas

Si bien existirían aspectos de incumplimiento del contrato que podrían ser analizados únicamente por las instancias competentes en temas de contrataciones con el Estado, aquellos que se encuentren relacionados con la prestación del servicio no pueden ser excluidos del ámbito del Osiptel, dado que aquellas instancias no tendrían las herramientas y facultades para determinar con certeza y con la acreditación respectiva, por ejemplo, las interrupciones o afectaciones del servicio.

Cabe precisar que las normas vinculadas al Osiptel (vg. Norma de Condiciones de Uso) contienen disposiciones que permiten pacto en contrario, con lo cual, en muchos casos, se regulan condiciones mínimas que podrían resultar aplicables a contrataciones con el Estado. Tomando ello en cuenta, el Osiptel considera que no habría contradicciones entre la aplicación de su propia normativa y la correspondiente a contrataciones con el Estado.

Sin perjuicio de ello, únicamente en los casos en los que el cumplimiento de una disposición normativa emitida por el Osiptel suponga la trasgresión directa de disposiciones legales de mayor jerarquía (vg. Ley de Contrataciones del Estado), resulta claro que es un mandato constitucional que prime esta última.

Finalmente, además del aspecto jurídico aquí señalado, se observa una gran heterogeneidad en el poder de negociación de las distintas instituciones del Estado, así como en la escala de consumo. Resulta importante considerar que algunas operan en el ámbito local, regional o nacional, y las demandas de cada una de ellas reflejan disímiles patrones de consumo. Es así que, se considera pertinente no incluir a las instituciones o empresas públicas dentro de la definición de abonado corporativo sobre el cual deba aplicar cierta flexibilización normativa.

5.2. Sobre la afectación que genera una regulación no diferenciada según tipo de abonado

Tomando en consideración que como se ha descrito que la regulación actual afecta la celeridad que el abonado del segmento empresarial o corporativo podría obtener de la libre negociación privada con las empresas operadoras, se proponen las siguientes alternativas regulatorias para definir al abonado corporativo.

- A. Alternativa 0: No contar con una regulación diferenciada en función del tipo de abonado – Status quo
- B. Alternativa 1: Contar con una regulación diferenciada en función del tipo de abonado e inaplicar normas emitidas por el Osiptel; es el caso de la Norma de Condiciones de Uso, el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios, el capítulo

IX del Reglamento de Calidad, salvo aquellas disposiciones que derivan de normas con rango de Ley, y las disposiciones del TUO del Reglamento de Reclamos, vinculados a la normativa que quede inaplicable.

- C. Alternativa 2: Contar con una regulación diferenciada en función del tipo de abonado e inaplicar normas emitidas por el Osiptel; es el caso de la Norma de Condiciones de Uso, el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios, el capítulo IX del Reglamento de Calidad, salvo aquellas disposiciones que derivan de normas con rango de Ley, y las disposiciones del TUO del Reglamento de Reclamos, vinculados a la normativa que quede inaplicable. Además, disponer la posibilidad de que el abonado corporativo solicite la aplicación de la normativa sectorial.

Dado que se pretende definir al abonado corporativo como aquel que ostenta poder de negociación frente a las empresas operadoras, la Alternativa 1 considera la flexibilización de cierta normativa del Osiptel, específicamente, aquella normativa que ha sido diseñada con el objetivo de proteger al usuario frente a la falla de mercado de asimetría de información y potencial situación de indefensión a la que se enfrenta en medio de la relación de prestación de servicios que mantiene con la empresa operadora.

En el Anexo I del presente Informe se hace una revisión general de las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso, del Reglamento de Calidad de Atención, del TUO del Reglamento de Reclamos, del Reglamento de Tarifas y del Reglamento de Calidad, para identificar si su inaplicación, cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a abonados corporativos, generaría situaciones de indefensión o contravendría alguna disposición con rango legal.

Cabe señalar que las **Normas complementarias del RENTESEG** fueron creadas en atención a la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1338. Así, dado que dichas normas responden a una norma con rango de ley, la Alternativa 1 no considera su inaplicación cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo.

Respecto a la **Norma de Condiciones de Uso**, se identificaron disposiciones que derivan de normas con rango de ley. Tal es el caso de aquellas disposiciones asociadas a temas de seguridad, derivadas de los Decretos Legislativos 1338⁴⁴ y/o 1596⁴⁵. Luego, debido a la jerarquía jurídica que prima en estos casos, no es posible disponer su inaplicación. El

⁴⁴ Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

⁴⁵ Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N° 1338, el Decreto Legislativo N° 1215 y el Código Penal, a fin de dictar medidas para combatir el empleo de equipos terminales móviles en la delincuencia.

siguiente cuadro resume las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso que derivan de normas con rango de Ley.

Cuadro 7: Disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso que derivan de normas con rango de Ley

Norma con rango de Ley	Disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso
Decreto Legislativo N° 1338	Artículo 18.- en lo referido a la obligación de verificar la identidad del solicitante de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
	Punto 3 del Anexo 5: Sobre la verificación de identidad de los abonados.
	Punto 5 del Anexo 6: Sobre el envío de información de las contrataciones del servicio público móvil.
	Título X.- Disposiciones específicas sobre el RENTESEG
Decreto Legislativo N° 1596	Artículo 18-A.- Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles
	Punto 2.7 del Anexo 5: Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio.
	Artículo 75.- Consecuencias ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil
	Artículo 76.- Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil Punto 2.8 del Anexo 5.- Contratación de servicios móviles a través de los distintos canales.
	Punto 6 del Anexo 6.- Carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles.

Es preciso mencionar que resulta importante mantener la aplicación de las disposiciones citadas, así como las Normas complementarias del RENTESEG, no sólo debido a que derivan de normas con rango de ley, sino también porque disponer su inaplicación podría permitir situaciones de arbitraje que afecten la seguridad de los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Al respecto, de la experiencia regulatoria del Osiptel con relación a la seguridad en la contratación del servicio móvil, se ha identificado que los delincuentes o personas inescrupulosas que buscan suplantar la identidad para cometer delitos, aprovechan aquellos segmentos menos regulados. Así, de disponer la inaplicación de la referida normativa, el proceso de contratación del servicio móvil del segmento corporativo no requeriría verificación biométrica de identidad, con lo cual, podría resultar un segmento del que los delincuentes se aprovechen para activar líneas de manera fraudulenta.

Así, si bien no es posible la inaplicación de estas disposiciones, se propone que los trámites de reporte por recuperación de equipo y de cuestionamiento de bloqueo de equipo en específico, que actualmente se exige que sean realizados únicamente de manera presencial⁴⁶ puedan ser realizados a través de otros canales de atención habilitados por las empresas operadoras, en el caso de los abonados corporativos; ello

⁴⁶ Ello en virtud de lo señalado en los artículos 61 y 65 del Título X sobre las disposiciones del RENTESEG de la norma de Condiciones de Uso.

siempre que cuenten con las medidas de seguridad idóneas previamente aprobadas por el Osiptel.

Con relación al resto de disposiciones contenidas en la referida norma, se considera viable su inaplicación, pues el abonado corporativo con margen de negociación está en la capacidad de gestionar su relación contractual con la empresa operadora.

De otro lado, **sobre el Reglamento de Calidad**, se advierten disposiciones que derivan de normas con rango de ley, cuya inaplicación no es factible. Estas tienen que ver con las obligaciones sobre velocidad mínima garantizada del 70% del servicio de Internet de banda ancha fija y móvil, y de simetría y asimetría máxima en la relación de carga y descarga, derivadas de la Ley N° 31809⁴⁷, así como con la compensación por interrupciones en el servicio de acceso a Internet fijo que deriva de la Ley N° 31761⁴⁸, y disposiciones relacionadas al principio regulatorio de neutralidad de red, adoptado por el Perú mediante la Ley N° 29904⁴⁹.

En dicha norma también se advierte disposiciones sobre indicadores de calidad que hacen referencia a la calidad de toda la red; dada su naturaleza, deben ser cumplidas por las empresas operadoras, independientemente del tipo de abonado al que se le presta los servicios públicos de telecomunicaciones.

Así, respecto al Reglamento de Calidad, en la Alternativa 1 sólo se está proponiendo la inaplicación del Capítulo IX, sobre las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos⁵⁰, cuando la relación contractual para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras se dé con un abonado corporativo. Ello debido a que los abonados corporativos, tal como se pretende que sean definidos, tienen mecanismos directos de negociación que hacen el proceso de contratación más celerante que el definido en esta norma. Además, los montos por compensación por interrupción del servicio brindado a través de circuitos pueden ser negociados por los abonados corporativos, dado su poder de negociación; con ello, no sería necesaria la fórmula establecida para su cálculo en el capítulo IX del Reglamento de Calidad.

⁴⁷ Ley para el fomento de un Perú conectado.

⁴⁸ Ley que modifica el DL 702, por el que se aprobaron las normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones para otorgar a los usuarios el derecho a recibir una compensación por interrupciones generadas en los servicios

⁴⁹ Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica.

⁵⁰ En dicho capítulo se establecen las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos; específicamente, se establece el procedimiento para la contratación de dicho servicio, la obligación de llevar registros, y las obligaciones en caso de interrupción del servicio.

De otra parte, respecto al **Reglamento de Tarifas**, se advierten disposiciones generales sobre reglas para establecer tarifas, así como sobre la facultad normativa del Osiptel en materia tarifaria, que deberían aplicar independientemente del tipo de abonado que contrata los servicios públicos de telecomunicaciones.

Además, esta norma contiene obligaciones sobre comunicación de tarifas al Osiptel y al público, las mismas que deben ser aplicables incluso cuando el abonado es corporativo, toda vez que el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones⁵¹, en su artículo 130, dispone como obligación de los concesionarios el informar al Osiptel cualquier cambio o modificación referente a acuerdos con el usuario, condiciones de interconexión o tarifas.

Cabe mencionar además que, tanto los Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, aprobados mediante la Decisión N° 897 de la Comisión de la Comunidad Andina⁵², como los Lineamientos para desarrollar y consolidar la competencia y la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú, aprobados mediante Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, contemplan que las tarifas de las empresas operadoras deben ser comunicadas tanto a los usuarios como al Osiptel, a fin de permitir a estos últimos estar en la capacidad de tomar decisiones de consumo.

Por ello, la propuesta de Alternativa 1 no contempla la inaplicación del Reglamento de Tarifas cuando la relación contractual es con el abonado corporativo.

Con relación al **Reglamento de Calidad de Atención**, no se advierte que su inaplicación total cuando la relación contractual para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras se dé con un abonado corporativo, genere situaciones de indefensión. Ello debido a que las empresas operadoras están incentivadas a brindar atención celeré y eficiente a sus abonados del segmento empresarial o corporativo.

Finalmente, respecto al **TUO del Reglamento de Reclamos**, se propone la inaplicación de aquellas disposiciones vinculadas a la normativa que quedará inaplicable por lo expuesto líneas arriba, toda vez que se considera que el abonado corporativo está en la capacidad de gestionar su relación contractual con la empresa operadora.

⁵¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC.

⁵² De acuerdo a la definición de dicha Decisión, se entiende por Usuario a la persona natural o jurídica que, en forma eventual o permanente, use algún servicio de telecomunicaciones, de conformidad con la normativa interna de los Países Miembros. Así se advierte que no existe distinción en la definición de que se entiende por usuario con relación a los derechos y garantías a su favor.

La Alternativa 2, de otra parte, contempla la misma propuesta que la Alternativa 1, pero además incluye la posibilidad de que el abonado corporativo solicite la aplicación de la normativa sectorial. Al respecto, cabe mencionar que podrían existir abonados que, a pesar de ser calificados como corporativos por ser mediana o gran empresa, consideren que no ostentan suficiente margen de negociación o que presentan un nivel de asimetría de información tal que hace necesario que los parámetros establecidos en la normativa del Osiptel apliquen a su relación contractual con la empresa operadora.

Tomando ello en consideración, en la Alternativa 2 se propone que la norma permita que el abonado que califique como corporativo tenga la posibilidad de solicitar no ser calificado como tal, de modo que no le aplique la flexibilización normativa propuesta.

Asimismo, se advierte que existen empresas a las que, según la actividad empresarial a la que se dediquen, únicamente les aplica el régimen general de renta, incluso si son micro o pequeñas empresas. Esta situación podría generar que la empresa operadora califique como abonados corporativos a empresas que no son medianas o grandes, debido a que cuentan con régimen general de renta. Esta situación también justifica la propuesta de permitir que el abonado que califique como corporativo pueda solicitar no ser calificado como tal.

Al respecto, en la Alternativa 2 se propone que, por defecto, la relación contractual con todo abonado corporativo no esté sujeta a la normativa señalada en la descripción de la Alternativa 1. Mientras que, si el abonado corporativo no desea ser calificado como tal, ello debe ser manifestado de manera expresa al inicio de la relación contractual, lo que debe figurar en el contrato celebrado por las partes. Así, el Osiptel tendrá la evidencia objetiva de cuál será la normativa que le será aplicable en cada caso. Asimismo, es preciso que la decisión del abonado aplique a todos los contratos que haya celebrado o vaya a celebrar con la empresa operadora.

Finalmente, al diferenciar a los abonados, es preciso que el Osiptel tome en consideración que el segmento empresarial o corporativo está compuesto por empresas con mayor y menor margen de negociación. Si se define al abonado corporativo como toda Persona jurídica, independientemente de su tamaño, y se le aplica la misma flexibilidad normativa a todos, será preciso monitorear el efecto principalmente sobre aquel subsegmento con menor poder de negociación; en este caso, la micro y pequeña empresa.

VI. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LAS ALTERNATIVAS REGULATORIAS PLANTEADAS

En esta sección se analiza cada una de las alternativas regulatorias planteadas en la sección V, para 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.

Así, tomando en consideración los 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 tiene mayor importancia relativa en la consecución de los objetivos, que tienen que ver con contar con una regulación diferenciada en función del tipo de abonado;
- b) Costo para los operadores: se refiere a los costos de implementación de la alternativa sobre los operadores, se busca la alternativa que haga que incurran en menores costos para implementar las acciones necesarias para cumplir con la regulación; y,
- c) Costo Regulatorio: se refiere a los costos de supervisión/fiscalización, se busca la alternativa que reduce dichos costos o reduce las actividades de administración, supervisión y control relacionadas a cada propuesta.

Para la evaluación de cada criterio, se usan unidades del -3 al 3, teniendo en cuenta, en todos los casos, a la alternativa 0, de mantener el escenario base, le 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 8: Escala de criterios de evaluación

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

6.1. Sobre la falta de una definición de abonado corporativo

En particular, para el criterio de “efectividad” se toma como referencia el cumplimiento del objetivo específico 1.1 (contar con una definición de abonado corporativo que permita diferenciarlo del abonado residencial, y sea aplicable a toda la normativa del Osiptel).

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el problema relacionado con la falta de una definición del abonado corporativo que permita diferenciarlo del abonado residencial, a partir de la cual el Osiptel pueda evaluar la aplicación de una regulación diferenciada cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a dichos abonados, se presenta en el cuadro N° 9.

Cuadro 9: Comparación entre las alternativas formuladas para contar con una definición de abonado corporativo que permita diferenciarlo del abonado residencial y sea aplicable a toda la normativa del Osiptel

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base	Alternativa 1	Alternativa 2
		No contar con definición de abonado corporativo– Status quo	Definir al abonado corporativo como toda persona jurídica de derecho privado que contrata con RUC 20.	Definir al abonado corporativo como la mediana y gran empresa según los criterios de umbrales de ingresos definidos en el Reglamento de la Ley N° 30424, y la Ley N° 30056 o las normas que los sustituyan.
Efectividad	50%	0	+3	+1
Costo para los operadores	25%	0	+3	+2
Costo regulatorio	25%	0	+2	+1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	+2.75	+1.25

Respecto al criterio de efectividad, la Alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3” debido a que comprende definir al abonado corporativo como el conjunto de personas jurídicas de derecho privado, es decir de empresas legalmente constituidas; con ello, se estaría diferenciando claramente del abonado residencial, que en este caso sería una persona natural sin negocio con DNI o RUC 10, o una persona natural con negocio con RUC 10.

Así, esta alternativa calificaría como abonado corporativo a toda empresa legalmente constituida como persona jurídica ya que, como se expuso previamente, comprende a aquellos abonados que contratan servicios públicos de telecomunicaciones para la prestación de actividades empresariales con proyección de crecimiento, y que tienen margen de negociación con las empresas operadoras.

Asimismo, la Alternativa 1 permite que las personas naturales con negocio sean consideradas como abonados residenciales, al no ostentar el mismo poder de negociación que la persona jurídica y enfrentar mayor asimetría de información. Así, su relación contractual con las empresas operadoras no estaría afecta a la flexibilización normativa que aplicaría cuando el abonado es corporativo. Con esto, Osiptel mantendría los parámetros de protección diseñados para minimizar los efectos de las asimetrías de información y de poder de negociación, cuando el abonado es una persona natural con Negocio; ello impactaría indirectamente en el crecimiento y competitividad de este segmento empresarial.

Cabe mencionar además que la Alternativa 1 implica que el Osiptel diseñe una regulación a partir de la cual la intervención esté dirigida únicamente ahí donde es necesaria; es decir, ahí donde el nivel de poder de negociación de la empresa operadora no se equipara al del abonado, y donde este último enfrenta asimetría de información. Esto la distingue de la alternativa 0, que implica mantener una regulación sobre relaciones contractuales que no la necesitan.

Asimismo, la Alternativa 1 permite que la definición de abonado corporativo se adapte a cambios en el mercado y en la normativa, toda vez que está en función de criterios legales existentes, que podrían sufrir cambios en función de la realidad económica y empresarial del país. Así, de ser el caso, la definición de abonado corporativo aplicable a la normativa del Osiptel estaría siempre actualizada a la realidad nacional.

Sin embargo, esta alternativa no permite distinguir el tamaño del abonado corporativo, pues tanto una MYPE como una gran empresa pueden contratar con RUC 20. Así, esta alternativa permite diferenciar al abonado corporativo del residencial, pero no permite identificar a aquel segmento con mayor margen de negociación. Por ello, de ser elegida, implicaría un monitoreo de cerca a fin de identificar si aparecen situaciones de indefensión en perjuicio del segmento con menor poder de negociación, es decir, las MYPE.

La Alternativa 2, por su parte, obtiene un puntaje de “+1” porque acota al abonado corporativo únicamente como la mediana y gran empresa, segmento que, como se evidenció en la sección III, es el que mayor poder de negociación tiene. Sin embargo, excluye a la micro y pequeña empresa, con lo cual estos recibirían el tratamiento de abonado residencial.

Al respecto, esta alternativa comprende definir al abonado corporativo haciendo uso de un criterio que permite identificar a quien ostenta mayor poder de negociación, como es la variable “tamaño de empresa”. Con ello, deja fuera de la definición a un grupo de abonados que también pertenece al segmento empresarial o corporativo, las micro y pequeñas empresas, cuyas necesidades regulatorias no son las de un abonado residencial, y quienes también tienen margen de negociación frente a las empresas operadoras y requieren de flexibilidad normativa.

Así, si bien la Alternativa 2 permite identificar con mayor precisión a los abonados que tienen un poder de negociación significativo, plantea una definición que no permite diferenciar completamente al abonado corporativo del abonado residencial, pues califica a un grupo de abonados del segmento empresarial o corporativo como abonados residenciales, sin serlo.

En cambio, la Alternativa 1, al depender solo del RUC 20, agrupa a todas las Personas Jurídicas bajo un mismo régimen regulatorio, ya que corresponde a todas las empresas legalmente constituidas, que tienen en común las necesidades propias de una empresa, sobre quienes la normativa del Osiptel tiene un impacto que puede afectar su operatividad, beneficios y sostenibilidad; en el caso de las Personas Naturales, dicho impacto se limita a la esfera personal.

Respecto al costo para los operadores, la Alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3” pues, al considerar como abonado corporativo a todo el universo de empresas legalmente constituidas, desde MYPES hasta grandes empresas, generaría ahorros importantes. Así, el universo de abonados actuales o potenciales cuya relación contractual con las empresas operadoras no estaría sujeta a la normativa del Osiptel sería de alrededor de 900 mil empresas, que corresponde al total de Personas Jurídicas con RUC 20 vigente al 10 de mayo de 2024, según la información remitida por SUNAT. En estos casos, las empresas operadoras tendrían libertad de determinar los estándares de sus relaciones contractuales.

Cabe mencionar además que, de acuerdo a las estadísticas presentadas en el apartado III, respecto a los clientes comerciales de las empresas operadoras (clientes que cuentan con RUC, ya sea 10 o 20), se advierte que el impacto de la norma sería mayor sobre América Móvil, cuyo 9.3% de clientes del servicio móvil son comerciales, seguido por Entel (7.3%) y finalmente por Telefónica (0.7%). Cabe aclarar que los referidos porcentajes son menores en virtud de la propuesta de la Alternativa 1, que únicamente considera abonado corporativo a todo aquel que contrata con RUC 20.

La Alternativa 2, de otro lado, obtiene el puntaje de “+2” debido a que el universo de abonados que serían calificados como corporativos sería menor que en la Alternativa 1, ya que la definición de abonado corporativo sería más acotada, únicamente a las medianas y grandes empresas. Así, los ahorros generados por la libertad que tendrían las empresas operadoras para negociar relaciones contractuales serían menores que los generados por la Alternativa 1.

Es preciso mencionar que la Alternativa 2 contempla una definición de abonado corporativo en función de criterios legales y datos tributarios objetivos, que actualmente son ampliamente utilizados para segmentar a las empresas a nivel nacional. Así, la Alternativa 2 no supone que las empresas operadoras clasifiquen a sus abonados corporativos en función de nuevos criterios o criterios de difícil verificación.

No obstante, de la información recibida de parte de las empresas operadoras, se advierte que la Alternativa 2 implicaría costos de adecuación de sus sistemas pues, en su mayoría, las empresas operadoras tienen dos segmentos de atención, *Business to Business* (B2B)

y *Business to Consumer (B2C)*. El primero incluye a todo RUC 20, y algunas veces incluso a todo RUC 10; el segundo incluye a todo cliente que contrata con DNI y, a veces, al RUC 10. Luego, cualquier segmentación distinta a esta generaría costos de adecuación de los sistemas de las empresas operadoras.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la Alternativa 1 obtiene el puntaje de “+2”, pues los costos regulatorios se reducirían al haber un gran segmento de abonados cuya relación contractual con las empresas operadoras no estaría sujeta a la normativa del Osiptel. En particular, esta Alternativa generaría que el universo de posibles incumplimientos que el Osiptel tendría que fiscalizar se reduzca y, con ello, los costos regulatorios. Cabe mencionar además que, si bien la Alternativa 1 implicaría que el regulador verifique que se haya calificado correctamente al abonado corporativo, la carga de la prueba de su identificación correspondería a la empresa operadora, a través del número de RUC registrado por el abonado. Así, se espera que la verificación que deba realizar el Osiptel sea inmediata y no suponga mayores costos de supervisión.

Cabe mencionar que la Alternativa 1 permitiría eventualmente implementar normativa diferenciada, que responda mejor a las características y necesidades específicas de la persona jurídica. Esto fomenta una regulación más justa y equilibrada, ajustada a la realidad de cada segmento.

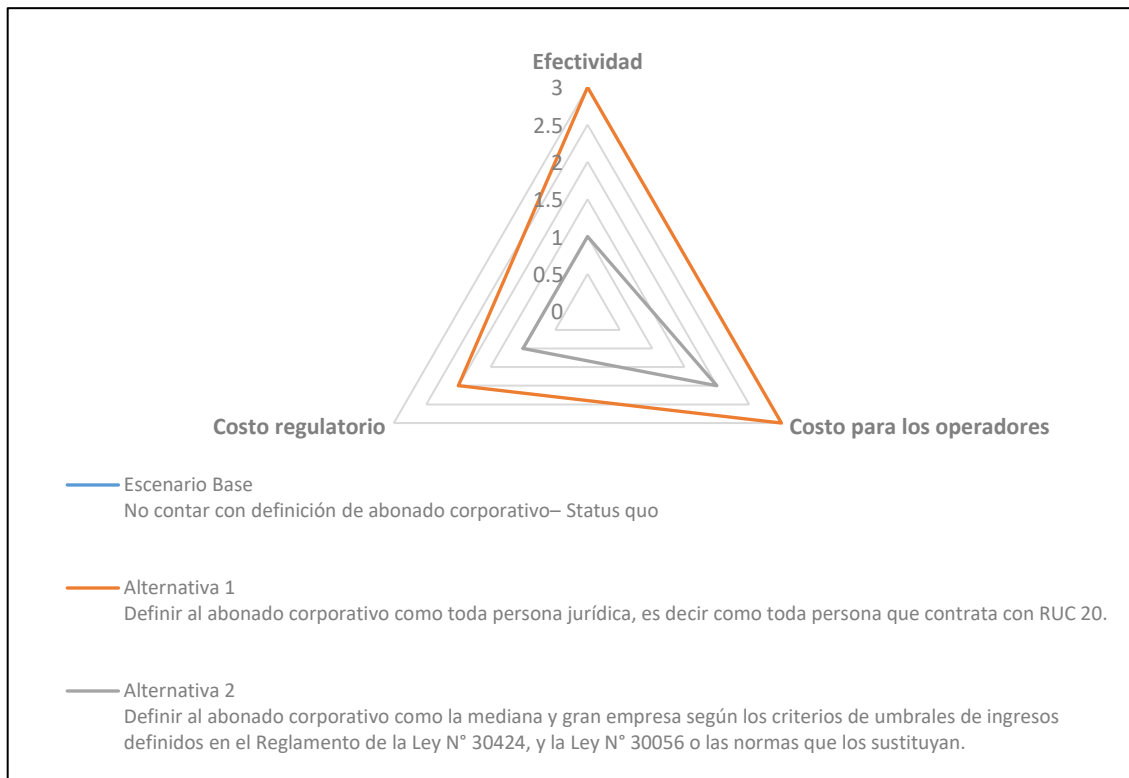
La Alternativa 2, por su parte, obtendría el puntaje de “+1”, ya que el ahorro de costos regulatorios sería menor que en la Alternativa 1, pues el segmento de abonados cuya relación contractual con las empresas operadoras no estaría sujeta a la normativa del Osiptel sería más acotado, al no incluir a las MYPES. Por lo tanto, si bien el universo de posibles incumplimientos que el Osiptel tendría que fiscalizar se reduciría respecto al escenario base, sería más grande que en la Alternativa 1.

Cabe mencionar además que, si bien la Alternativa 2 implicaría que el regulador verifique que se haya calificado correctamente al abonado corporativo, la carga de la prueba de su identificación correspondería a la empresa operadora, a través del documento oficial que acredite que su régimen tributario corresponde a una mediana o gran empresa. Así, en esta alternativa, también se espera que la verificación que deba realizar el Osiptel sea inmediata y no suponga mayores costos de supervisión.

Por lo expuesto, para atender el problema relacionado con la falta de una definición del abonado corporativo que permita diferenciarlo del abonado residencial, a partir de la cual el Osiptel pueda evaluar la aplicación de una regulación diferenciada cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a dichos abonados, la Alternativa 1 es la

opción más efectiva. Así, se propone definir al abonado corporativo como toda persona jurídica de derecho privado que contrata con RUC 20.

Gráfico 21: Comparación gráfica de las alternativas para contar con una definición de abonado corporativo que permita diferenciarlo del abonado residencial, y sea aplicable a toda la normativa del Osiptel



Elaboración: DPRC-Osiptel

6.2. Sobre la afectación que genera una regulación no diferenciada según tipo de abonado

En esta sección se evalúan las alternativas regulatorias planteadas en la sección V, conforme a los criterios antes planteados; en particular, para el criterio de “efectividad”, se toma como referencia el cumplimiento del objetivo específico 1.2 de *Establecer una regulación diferenciada de la normativa del Osiptel, cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo.*

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas detalladas en la sección V para abordar el problema planteado, relacionado con que la regulación actual afecta la celeridad que ciertos abonados corporativos podrían obtener de la libre negociación privada con las empresas operadoras, se presenta en el cuadro N° 10.

Cuadro 10: Comparación entre las alternativas formuladas para establecer una regulación diferenciada de la normativa del Osiptel, cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base No contar con una regulación diferenciada en función del tipo de abonado – Status quo	Alternativa 1 Regulación diferenciada en función del tipo de abonado e inaplicar ciertas normas emitidas por el Osiptel.	Alternativa 2 Regulación diferenciada en función del tipo de abonado e inaplicar ciertas normas emitidas por el Osiptel, y disponer que abonado corporativo pueda solicitar aplicación de normativa sectorial.
Efectividad	50%	0	+3	+1
Costo para los operadores	25%	0	+3	+2
Costo regulatorio	25%	0	+2	+1
Resultado de evaluación Cualitativa		0	2.75	1.25

Respecto al criterio de efectividad, la Alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3” debido a que la regulación diferenciada propuesta comprende la inaplicación de diversa normativa, principalmente de usuarios, cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo. Al respecto, la referida normativa comprende, en su mayoría, las disposiciones que las empresas operadoras consideran como rígida o que obstaculizan la dinámica que necesita el segmento empresarial o corporativo.

En contraste, la Alternativa 2 obtiene el puntaje de “+1”, pues además comprende la posibilidad de que aquellos abonados corporativos que no consideren ostentar suficiente poder de negociación, elijan no ser calificados como corporativos y, por lo tanto, que la normativa aplique a su relación contractual con la empresa operadora. Así, esta alternativa regulatoria permite escenarios en los cuales la regulación diferenciada quede sin efecto, por lo que el nivel de efectividad de la alternativa se reduce.

Respecto al costo para los operadores, la Alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3” pues les generaría ahorros importantes, al considerar una flexibilización normativa que daría libertad a las empresas operadoras para negociar sus procesos contractuales con todo abonado calificado como corporativo, reduciendo así la carga administrativa que enfrentan.

En contraste, la Alternativa 2 obtiene el puntaje de “+2”, pues los ahorros que generaría a las empresas operadoras podrían ser menores, si existen abonados corporativos que soliciten la aplicación de la normativa sectorial. De hecho, de los comentarios recibidos por las empresas operadoras se advierte que, abrir la posibilidad de que los abonados corporativos elijan que su relación contractual sea cautelada por el Osiptel dificulta la trazabilidad de sus abonados en sus sistemas. Así, si bien esta alternativa genera ahorro de costos al flexibilizar cierta normativa a los abonados corporativos, puede implicar

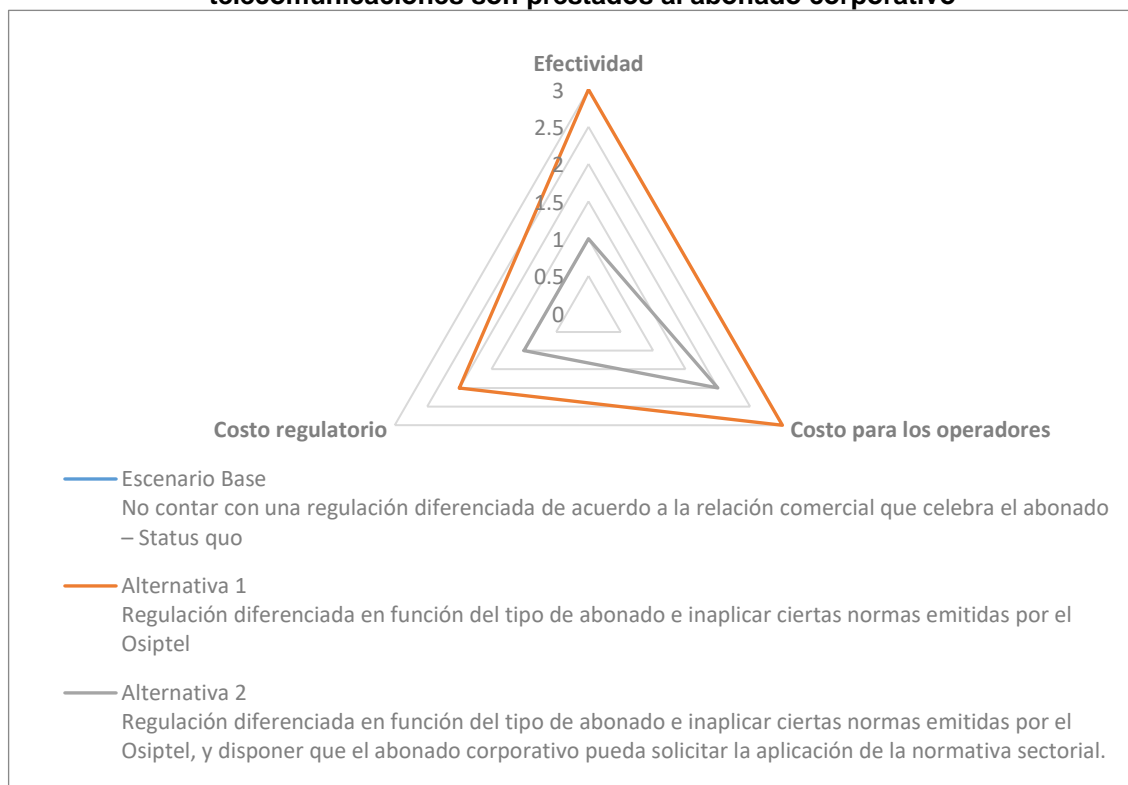
costos adicionales para que las empresas operadoras logren la trazabilidad de aquellos abonados corporativos que elijan no ser considerados como tales.

Finalmente, respecto al tercer criterio sobre costo regulatorio, la Alternativa 1 obtiene el puntaje de “+2”, ya que el segmento de abonados cuya relación contractual con las empresas operadoras no estaría sujeto a la normativa del Osiptel contemplaría a todo abonado corporativo, sin excepción; con ello, el universo de posibles incumplimientos que el Osiptel tendría que fiscalizar se reduciría y, asimismo, los costos regulatorios.

La Alternativa 2 obtendría el puntaje de “+1”, ya que el ahorro de costos regulatorios sería menor que en la Alternativa 1. Ello porque el segmento de abonados cuya relación contractual con las empresas operadoras no estaría sujeta a la normativa del Osiptel podría reducirse, si existen abonados corporativos que elijan que su relación contractual sea cautelada por el Osiptel. Así, si bien el universo de posibles incumplimientos que el Osiptel tendría que fiscalizar se reduciría respecto al escenario base, podría ser más grande que en la Alternativa 1. Cabe mencionar además que, si bien la Alternativa 2 implicaría que el regulador verifique la normativa que sería aplicable al abonado corporativo, según si eligió ser o no calificado como corporativo, la carga de la prueba correspondería a la empresa, a través del contrato celebrado entre las partes. Así, en esta alternativa, se espera que la verificación que deba realizar el Osiptel sea inmediata y no suponga mayores costos de supervisión.

Por lo expuesto, para atender el problema relacionado con que la regulación actual afecta la celeridad que ciertos abonados corporativos podrían obtener de la libre negociación privada con las empresas operadoras, la Alternativa 1 es la opción más efectiva. Así, se propone disponer la inaplicación de las siguientes normas emitidas por el Osiptel: Condiciones de Uso, el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios, el capítulo IX del Reglamento de Calidad (salvo aquellas disposiciones que derivan de normas con rango de Ley), y las disposiciones del TUO del Reglamento de Reclamos vinculadas a la normativa que quede inaplicable.

Gráfico 22: Comparación gráfica de las alternativas para establecer una regulación diferenciada de la normativa del Osiptel cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo



Elaboración: DPRC-Osiptel

VII. PROPUESTA NORMATIVA Y APLICACIÓN DE LA ALTERNATIVA SELECCIONADA

De lo expuesto, se propone disponer la siguiente clasificación de abonado:

- 1.1. Los abonados se clasifican en abonados y abonados corporativos.
- 1.2. Los abonados corporativos son toda persona jurídica de derecho privado que celebre un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras, independientemente de la modalidad de pago contratada, identificándose con Régimen Único de Contribuyente (RUC) 20.

Asimismo, tomando en consideración: (i) la definición propuesta de abonado corporativo, basada en que esta engloba a todas las empresas legalmente constituidas, las mismas que presentan necesidades distintas a las Personas Naturales, cuentan con margen de negociación y enfrentan reducida asimetría de información frente a la empresa operadora, (ii) las evaluaciones realizadas sobre el reducido uso de la normativa de protección de usuarios del Osiptel por parte del abonado corporativo, y (iii) una evaluación sobre la posibilidad de que la inaplicación de determinada normativa del Osiptel genere situaciones de indefensión, o contravenga alguna disposición con rango legal, se considera viable disponer la inaplicación de la siguiente normativa del Osiptel:

En la relación contractual para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones entre la empresa operadora y un abonado corporativo, no se aplica las siguientes normas:

- i. La Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con excepción de las siguientes disposiciones:
 - a. La obligación de verificar la identidad del solicitante de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, contenida en el artículo 18.
 - b. Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles, contenidos en el artículo 18-A.
 - c. Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio, contenido en el Punto 2.7 del Anexo 5.
 - d. Contratación de servicios móviles a través de los distintos canales, contenido en el Punto 2.8 del Anexo 5.
 - e. Sobre la verificación de identidad de los abonados, contenido en el Punto 3 del Anexo 5. Esta excepción no comprende las disposiciones del numeral 3.3, relacionadas con el uso de la contraseña única, las cuales no se aplican al abonado corporativo.
 - f. Sobre el envío de información de las contrataciones del servicio público móvil, contenido en el Punto 5 del Anexo 6.
 - g. Carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles, contenido en el Punto 6 del Anexo 6.
 - h. Disposiciones específicas sobre el RENTESEG, contenido en el Título X.
 - i. Consecuencias ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil, contenido en el artículo 75.-
 - j. Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil, contenido en el artículo 76.
 - k. Infracciones por incumplimiento de la normativa que le resulte aplicable, contenidas en el artículo 77.
- ii. El Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- iii. El Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en lo correspondiente al Capítulo IX, sobre las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.

- iv. El Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en lo correspondiente a aquellas disposiciones vinculadas a la normativa que resulta inaplicable, citada en los numerales previos.

Además, se propone disponer que los trámites de reporte por recuperación de equipo y cuestionamiento del bloqueo de equipo, establecidos en los artículos 61 y 65 de la Norma de Condiciones de Uso, puedan ser realizados por otros canales de atención además del presencial, cuando el abonado es corporativo. Para ello, los canales de atención alternativos deben contar con las medidas de seguridad previamente aprobadas por el Osiptel, como, por ejemplo, aquellos canales digitales que las empresas operadoras ya vienen utilizando. Antes de la utilización de los referidos canales, la empresa operadora debe remitir al Osiptel la información sobre el referido canal.

De otro lado, se ha considerado eficiente que los contratos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, celebrados con anterioridad a la entrada vigencia de la norma, por abonados que, bajo la presente norma califiquen como un abonado corporativo, no tengan que ser renegociados, de modo que la presente norma aplique de manera automática desde su entrada en vigencia. Ello sin perjuicio de que, si las partes consideran necesaria una renegociación para que la flexibilización normativa sea efectiva, puedan hacerlo.

Finalmente, se precisa que la presente norma sea monitoreada a partir del año de su entrada en vigencia, toda vez que, como se expuso a lo largo del presente informe, el subsegmento de la MYPE no presenta el mismo margen de negociación que la mediana y gran empresa, lo que podría generar situaciones de indefensión no deseadas, que deberían ser monitoreadas.

Para ello, es preciso que las empresas operadoras mantengan actualizado un registro de sus abonados corporativos, al cual el Osiptel pueda acceder previo requerimiento.

Además, cabe señalar que el Osiptel podrá requerir la información que considere necesaria a las empresas operadoras, para evaluar la efectividad de la norma. Asimismo, a efectos del monitoreo señalado, el Osiptel podrá comunicarse con los abonados corporativos de las empresas operadoras, a fin de conocer sus experiencias luego de la entrada en vigencia de la presente norma. Esta comunicación podrá ser parte de encuestas al segmento corporativo para monitorear su experiencia en el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En ese sentido, y de ser el caso, si tras el monitoreo que se realice se advierte que lejos de beneficiar a la MYPE, se le perjudicó, la presente norma podría ser derogada o modificada tras una nueva evaluación de alternativas regulatorias.

VIII. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA**8.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma**

Conforme se detalló en el apartado 2.2., antes de la formulación del proyecto de norma, se sometió a debate de los interesados, a través de una Consulta Temprana, la posible necesidad de evaluar una regulación diferenciada en función del tipo de abonado, específicamente sobre los criterios que deberían ser considerados para definir a un abonado corporativo, las normas o disposiciones del Osiptel que podrían estar afectando el segmento corporativo, y sobre cómo sugerirían que se diferencie la normativa del Osiptel.

Luego, conforme al procedimiento que sigue el Osiptel para la emisión de normas por el Consejo Directivo, la propuesta desarrollada por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia del Osiptel fue remitida a las distintas unidades orgánicas del Osiptel para que presenten sus comentarios respecto a la propuesta, los mismos que fueron evaluados e incorporados en el presente informe.

Posteriormente, conforme al procedimiento, y por temas de transparencia, el Proyecto de Norma aprobado por el Consejo Directivo, mediante Resolución N° 236-2024-CD/OSIPTEL, se publicó para comentarios de los interesados el 4 de enero de 2025.

Dicho proyecto estaba sustentado en el Informe N° 00252-DPRC/2024, a partir del cual se evidenció la necesidad de contar con una definición de abonado corporativo y una regulación diferenciada cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a este tipo de abonado. En dicha oportunidad el ámbito que abarcaba la definición de abonado corporativo comprendía únicamente a la mediana y gran empresa.

Cabe señalar que, entre el 29 de enero y el 19 de marzo de 2025 se recibieron comentarios de Hughes de Perú S.R.L. (en adelante, Hughes)⁵³, Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica)⁵⁴, Intermax S.A.C. (en adelante, Intermax)⁵⁵, América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil)⁵⁶, Entel Perú S.A. (en adelante, Entel)⁵⁷, Gilat Networks Perú S.A. (en adelante, Gilat)⁵⁸, GTD Perú S.A. (en adelante, Gilat)⁵⁹,

⁵³ Mediante Carta S/N, recibida el 29 de enero de 2025.

⁵⁴ Mediante Carta TDP-00334-AG-GER-25, recibida el 30 de enero de 2025.

⁵⁵ Mediante Carta CGG-000043-01-2025, recibida el 3 de febrero de 2025.

⁵⁶ Mediante Carta DMR/CE/N°355/24, recibida el 3 de febrero de 2025.

⁵⁷ Mediante Carta CGR-558/2025-JRU, recibida el 3 de febrero de 2025.

⁵⁸ Mediante Carta GL-00263-2025/GNP, recibido el 3 de febrero de 2025.

⁵⁹ Mediante Carta S/N, recibido el 3 de febrero de 2025.

Cirion Technologies Peru S.A. (en adelante, Cirion)⁶⁰, Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel)⁶¹, y la Cámara de Comercio de Lima (Cámara de Comercio)⁶²

Luego, la propuesta normativa que se plantea en el presente informe en atención a los comentarios recibidos sobre el Proyecto de Norma, supone una modificación al ámbito de aplicación que podría generar impactos en ciertos abonados. Por ello, en atención a la normativa vigente sobre mejora regulatoria y participación ciudadana, contemplada en el Decreto Supremo N° 023-2025-PCM⁶³, el Decreto Supremo N° 009-2024-JUS⁶⁴, el Decreto Supremo N° 063-2021-PCM⁶⁵, la Resolución de Consejo Directivo N° 00030-2024-CD/OSIPTEL⁶⁶, y considerando la relevancia del cambio introducido, corresponde disponer una nueva publicación del Proyecto de Norma para recibir comentarios de los interesados.

8.2. 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.

IX. VIGENCIA DE LA NORMA

La regulación diferenciada en función al tipo de abonado implica la inaplicación de determinadas normas que han sido aprobadas por el Osiptel, a fin de establecer flexibilidad en la relación contractual de los abonados corporativos en atención a que estos corresponden a todas las empresas legalmente constituidas, las mismas que cuentan con margen de negociación y enfrentan reducida asimetría de información frente a la empresa operadora.

Por lo tanto, dada su naturaleza y fines, se plantea que, luego de su aprobación por el Consejo Directivo del Osiptel, la norma entre en vigencia a los 30 días desde su publicación en el diario oficial El Peruano, a efecto de que las empresas operadoras

⁶⁰ Mediante Carta S/N, recibida el 5 de febrero de 2025.

⁶¹ Carta N° 0203-2025/GL.DR, recibida el 6 de febrero de 2025.

⁶² Informe DNPACG-040-2025/CCL, recibida el 19 de marzo de 2025.

⁶³ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria.

⁶⁴ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos

⁶⁵ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante.

⁶⁶ Que aprueba los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, así como el Manual del Análisis de Impacto Regulatorio, el Manual de Técnica Normativa y el Formato de Agenda Regulatoria.

realicen las adecuaciones que consideren necesarias en sus sistemas de gestión comercial.

X. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

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

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

XI. CONCLUSIONES

En base a todos los aspectos señalados en el presente análisis de impacto regulatorio, se propone aprobar la publicación de la Norma que establece una regulación diferenciada en función del tipo de abonado.

XII. RECOMENDACIONES

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

XIII. ANEXO: Revisión de la normativa sectorial

En este Anexo se resume la revisión general de las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso, el Reglamento de Calidad de Atención, el TUO del Reglamento de Reclamos, el Reglamento de Tarifas, y el Reglamento de Calidad, realizada para identificar la posibilidad de que su inaplicación cuando los servicios públicos de telecomunicaciones sean prestados a abonados corporativos, genere situaciones de indefensión, o contravenga alguna disposición con rango legal.

Cuadro 11: Evaluación de la posibilidad de que la inaplicación de la Norma de Condiciones de Uso cuando los servicios públicos de telecomunicaciones se prestan a abonados corporativos, genere situaciones de indefensión, o contravenga alguna disposición con rango legal

Tema	Obligación	Evaluación
Autogestión	Permitir autogestión en aplicativos informáticos	No genera situaciones de indefensión. Si ya lo tienen implementado para todos,

Información	Dar información en web y aplicativos informáticos	sirve también para los abonados corporativos.
	Otra información: saldos de tarjetas de pago, consumos, saldos, identificación y registro de llamadas entrantes, información en TUPS	
Contratación	Exigencias de duración de contrato (plazos indeterminado y forzoso)	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora podría negociar estos plazos libremente con el abonado corporativo.
	Contrato tipo	No genera situaciones de indefensión. Dada la menor asimetría de información, no hace falta exigir esto.
	Registro de abonados según modalidad	Riesgo: Va en contra del DL 1596 que obliga a las empresas operadoras a mantener registro de abonados.
	Obligaciones sobre contratación del servicio móvil	No genera situaciones de indefensión. Las empresas operadoras podrían pactar modalidades de contratación más ágiles con abonados corporativos.
	Procedimiento de verificación de identidad (biometría)	Contraviene el DL 1338.
	Contraseña única	No genera situaciones de indefensión. Las empresas operadoras podrían pactar modalidades de contratación más ágiles con abonados corporativos.
	Mecanismos de contratación y obligaciones	
	Envío de información de contrataciones móviles a través de RENTESEG	Contraviene el DL 1338 y su Reglamento.
Requisitos esenciales para la contratación	Contraviene el DL 1596.	
Activación	Exigencias para la instalación del servicio	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, el abonado corporativo tiene la capacidad de negociar las condiciones de instalación del servicio.
Facturación	Oportunidad	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, el abonado corporativo tiene la capacidad de negociar cuándo se le factura, o de qué manera quiere el recibo y cuando.
	Entrega recibo	
	Reclamos por falta	
	Facturación detallada	
Obligaciones de abonados	Uso debido	No genera situaciones de indefensión. En la negociación privada, naturalmente la empresa operadora lo va a solicitar.
	Pago	
Interrupción	Devoluciones	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, los abonados corporativos pueden exigir devoluciones si no reciben bien el servicio.
	Prorrates	
Obligaciones de empresa operadora sobre cambio de número	Locución	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, los abonados corporativos pueden exigir la locución. Incluso podrían no necesitarlo.
Obligaciones sobre servicios adicionales	Serie 80C	No genera situaciones de indefensión. Si ya lo tienen implementado para todos, sirve también para abonados corporativos, aunque no se les obligue. De todos modos los abonados corporativos podrían exigir que se les otorgue estos servicios.
	Números de emergencia gratis	
	Activar o desactivar roaming internacional según mecanismo de contratación	
	Casilla de voz	

	Llamada por llamada y preselección	
Obligaciones servicio telefonía fija abonado	Cambio de sitio de block de conexión	No genera situaciones de indefensión. Puede no ser relevante para el abonado corporativo. Sin embargo, podría exigir estos servicios.
	Obligación y plazos de bloqueo y desbloqueo de acceso automático a LDN, LDI, 808	
	Guía telefónica	
Rurales	Entrega de recibo (plazo)	No genera situaciones de indefensión. El abonado corporativo puede negociar plazos de entrega de recibo y restitución del servicio.
	Restitución del servicio (plazos términos de la distancia)	
Disposiciones específicas sobre el RENTESEG	Reporte por sustracción	Contraviene el DL 1338. El abonado corporativo no estaría obligado a reportar.
	Suspensión y bloqueo por sustracción	Contraviene el DL 1338. La empresa operadora no estaría obligada a bloquear.
	Reporte por recuperación (únicamente presencial)	Contraviene el DL 1338. La empresa operadora no estaría obligada a desbloquear el equipo por recuperación o por cuestionamiento de bloqueo. La empresa operadora podría permitir al abonado corporativo presentar el reporte por otro medio.
	Cuestionamiento de bloqueo (únicamente presencial)	
Suspensión	Facultad para suspender según causales	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, los abonados corporativos pueden exigir las causas para suspensión, cobro, reactivación.
	No cobro durante	
	Reactivación	
Corte	Facultad para corte según causales	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, los abonados corporativos pueden exigir las causas para corte.
Terminación	Facultad para baja si no paga	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, los abonados corporativos pueden exigir las causas para terminar el servicio y el tiempo de no disposición de número. La empresa operadora naturalmente exigirá pago.
	Facultad para terminar según causales (duración indeterminada)	
	Facultad para terminar según causales (plazo forzoso)	
	No disponer del número por 90dc	
	Obligación de pago	Contraviene el DL 1596.
Baja por incumplimiento de requisitos esenciales		
Derechos a trámites	Debe permitir cambio de titularidad, cesión de posición contractual, cambio de nombre. Verificar identidad. Plazo	No genera situaciones de indefensión. El abonado corporativo estaría en la capacidad de exigir estos derechos.
	Debe permitir suspensión temporal del servicio. Plazo. Sin cobro. Con posible cobro por reactivación	
	Traslado del servicio. Plazo para informar la fecha. Sin generar deuda.	
	Migrar de plan. Prohibiciones al respecto a la empresa operadora	
	Acceder al contrato y copia. Obligada a conservar contrato. Tarifa por copia	
	Cambiar de número (locución). Plazo de locución	
	Reposición de SIM Card. Solicitud solo presencial. La empresa	

	<p>operadora puede habilitar otros mecanismos previa aprobación de Osiptel. Obligación de envío SMS previa activación (correo si tiene más de 10 líneas)</p> <p>La empresa operadora debe permitir llamada preselección o llamada por llamada</p>	
--	---	--

Cuadro 12: Evaluación de la posibilidad de que la inaplicación del Reglamento de Calidad de Atención cuando los servicios públicos de telecomunicaciones se prestan a abonados corporativos, genere situaciones de indefensión, o contravenga alguna disposición con rango legal

Tema	Obligación	Evaluación
Obligaciones en canales de atención	Contar con personal capacitado	No genera situaciones de indefensión. Ya cuentan con ese personal. De hecho deben contar con sectoristas especializados para atención a abonados corporativos.
	Informar detalle de trámite	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora muy probablemente tenga una atención personalizada con el segmento corporativo, con tiempos de atención reducidos o soluciones inmediatas. No haría falta exigir que se les remita información de la atención brindada para que hagan seguimiento a su trámite.
	Entregar código de atención	No genera situaciones de indefensión. Las empresas operadoras ya cumplen con esto en sus páginas web. Todo tipo de abonado puede acceder a esa información.
	Enviar aviso con información del trámite durante el día (+500k)	No genera situaciones de indefensión. Las empresas operadoras mantienen capacitaciones especializadas para personal especializado en segmento corporativo.
	Difundir en web información de lista de centros, y canales telefónicos y digitales	No genera situaciones de indefensión. Esto tendrán que cumplirlo en general para atender a abonados residenciales. No importa si no se exige para corporativos. De todos modos la EO tiene incentivo para darle facilidades de atención al segmento corporativo.
	Participación en capacitaciones del Osiptel	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora brinda atención personalizada al segmento corporativo, con tiempos de atención reducidos y soluciones inmediatas. No haría falta exigir que se les remita información de la atención brindada para que hagan seguimiento a su trámite.
Canales presenciales	Tipos de canales: centros y puntos	No genera situaciones de indefensión. Esto tendrán que cumplirlo en general para atender a abonados residenciales. No importa si no se exige para corporativos. De todos modos la EO tiene incentivo para darle facilidades de atención al segmento corporativo.
	Constancia de arribo y detalle de qué debe contener	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora brinda atención personalizada al segmento corporativo, con tiempos de atención reducidos y soluciones inmediatas. No haría falta exigir que se les remita información de la atención brindada para que hagan seguimiento a su trámite.
	Espacio físico para el Osiptel	No genera situaciones de indefensión. Esto tendrán que cumplirlo en general para atender a abonados residenciales.
	Horario 8 horas al día, 40 horas a la semana.	No genera situaciones de indefensión. Esto tendrán que cumplirlo en general para atender a abonados residenciales. La empresa operadora tiene incentivos para dar atención al segmento corporativo por

		el canal más accesible para él, no necesariamente a través del canal presencial.
Canal telefónico y digital	Modalidades de atención telefónica (menú de opciones, asesor virtual, asesor humano)	No genera situaciones de indefensión. Estos estándares tendrán que ser implementados por la empresa operadora para atención a segmento residencial. Podría ofrecerlo también al corporativo. La empresa operadora tiene incentivos a pactar canales de atención ágiles para el segmento corporativo.
	Modalidades de atención digital (autogestión, asesor virtual, asesor humano)	
	Horario disponibilidad 18 horas al día, 7 días a la semana. 24 horas al día y 7 días a la semana para reporte por sustracción.	No genera situaciones de indefensión. Esto tendrán que cumplirlo en general para atender a abonados residenciales. La empresa operadora tiene incentivos para dar atención al segmento corporativo por el canal más accesible para él.
	Opción específica para atención de averías	
	En 40 segundos debe derivarse a atención humana (obligación para empresas operadoras de más 500 mil abonados)	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora brinda atención personalizada al segmento corporativo, con tiempos de atención reducidos y soluciones inmediatas. No haría falta exigir tiempo para atención humana.
	Pedir atención humana en cualquier momento.	
Sistema de información	Entrega de reportes y registros. Plazos de entrega	No genera situaciones de indefensión. No haría falta exigir que estos registros contengan las atenciones al segmento corporativo. La idea es verificar que se cumplan los estándares mínimos de calidad de atención, pero dado que la empresa operadora tiene incentivos a pactar canales de atención ágiles, con tiempos de atención reducidos o soluciones inmediatas, para el segmento corporativo, en este caso no haría falta exigir registros.
	Registro de centros y puntos de atención, y puntos de venta (detalle)	
	Registro de arribos presenciales, atenciones presenciales, telefónicas, trámites y consultas digitales, eventos de inoperatividad (detalle)	
	Responsabilidad de consistencia y seguridad de sus sistemas para reportar la información	
	Mecanismos alternativos de entrega de información si el sistema no está disponible.	
Medición calidad atención	Indicadores: caída, deserción, tiempo de espera presencial, corte, tiempo espera telefónica	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora brinda atención personalizada al segmento corporativo, con tiempos de atención reducidos y soluciones inmediatas. No haría falta exigir estándares mínimos. El mismo abonado corporativo tiene el incentivo para exigir atenciones ágiles.

Cuadro 13: Evaluación de la posibilidad de que la inaplicación del TUO del Reglamento de Reclamos cuando los servicios públicos de telecomunicaciones se prestan a abonados corporativos, genere situaciones de indefensión, o contravenga alguna disposición con rango legal

Tema	Obligación	Evaluación
Garantías de protección al usuario	Gratuidad	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora no cobraría a los abonados corporativos por reclamar. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí resulte aplicable.

	Defensa sin abogado	No genera situaciones de indefensión. Los abonados corporativos suelen tener abogados. Independientemente de ello, la empresa operadora no tiene incentivos a no dejarlo reclamar si reclama el representante sin un abogado. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	Encauzar procedimiento	No genera situaciones de indefensión. El procedimiento no aplicaría para los reclamos que presenten los abonados corporativos respecto a la normativa que resulte inaplicable. La empresa operadora tiene incentivos a solucionar cualquier problema que el abonado corporativo presente, sea que esté o no dentro de la lista de materias reclamables. La interacción y solución en estos casos seguro es mucho más ágil que el procedimiento del TUO del Reglamento de Reclamos. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	Prohibición de condicionar atención del reclamo al pago del monto reclamado	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora tiene incentivos a no exigirle pagos mientras no le solucione el problema a su abonado corporativo. Este último también puede exigir ello. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	Impedir o negar la presentación de reclamos, emitir opinión previa, impedir o negar acceso a expediente, omitir dar el código de reclamo, omitir dar información sobre ubicación de expediente y estado de trámite, omitir dar copias, no permitir el pago de la parte no reclamada.	No genera situaciones de indefensión. No aplicaría el procedimiento para los reclamos que presenten los abonados corporativos. Técnicamente la empresa operadora se vería incentivada a solucionarle cualquier problema que el abonado corporativo presente, sea que esté o no dentro de la lista de materias reclamables. La interacción y solución en estos casos seguro es mucho más ágil que el procedimiento del TUO. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	Registro único de reclamos	No genera situaciones de indefensión. Dado que los conflictos pueden ser solucionados entre las partes, sin intervención del Osiptel, no es necesario un registro de reclamos del segmento corporativo. Sin embargo, esto debería quedar respecto a la normativa que sí resultará aplicable para el abonado corporativo.
	Acceso al expediente y estado del trámite	
	Mecanismos adicionales de acceso a expediente (obligación para empresas operadoras de más de 500 mil abonados)	No genera situaciones de indefensión. No aplicaría el procedimiento para los reclamos que presenten los abonados corporativos, sobre la normativa que queda inaplicable. En caso tengan procedimientos de reclamos, se considera que el abonado corporativo puede exigir acceso a lo actuado. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	Acceso virtual del Osiptel (obligación para empresas operadoras de más de 500 mil abonados)	
	Copias del expediente	

	Devolución del interés aplicable y oportunidad de devolución	No genera situaciones de indefensión. Esto es algo que el abonado corporativo puede exigir. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
Información y orientación al usuario	Procedimiento, lista de medios probatorios, precedentes de observancia obligatoria, obligación de pagar por monto no reclamado, formularios de presentación de reclamos, apelaciones, quejas.	No genera situaciones de indefensión. El abonado corporativo tiene los medios para defenderse de manera idónea en caso enfrente algún reclamo con la empresa operadora. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	Publicar en afiches, etc., dicha información. Además las que dispongan de página web, deben incluir dicha información en "Información a abonados y usuarios".	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora tendrá que cumplir con la obligación así la norma no aplique para corporativos. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	Utilizar formularios aprobados por Osiptel	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora tiene mecanismos más ágiles para atender los reclamos del segmento corporativo (sectoristas personalizados). La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
Solución anticipada de reclamos	3dh para dar SAR con código SAR, plazo de ejecución, y grabación del audio de aceptación.	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora tiene mecanismos más ágiles para atender los reclamos del segmento corporativo (sectoristas personalizados). La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	10dh máximo para ejecutar el acuerdo aceptado, y 5dh para comunicar el cumplimiento del SAR.	
Órganos de Resolución	Empresa operadora y TRASU	No genera situaciones de indefensión. Esto se mantiene así la norma no aplique a abonados corporativos. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
Trámite del procedimiento en general	Sujetos activos del procedimiento	Quedan excluidos los abonados corporativos. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	Representación general y especial	No genera situaciones de indefensión. Los abonados corporativos siempre actúan con representante legal. Esto es algo que las empresas operadoras admiten sin necesidad de que se les indique lo necesario para tal representación. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
	Materias y procedimiento (1ra y 2da instancia)	No genera situaciones de indefensión. No aplicaría para el procedimiento para los reclamos que presenten los abonados corporativos. La empresa operadora tiene incentivos a solucionar cualquier problema que el abonado corporativo presente, sea que esté o no dentro de la lista de materias reclamables. La interacción y solución en estos casos seguro es mucho más ágil que el procedimiento del TUO. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.

	Sistema interoperable	No aplicaría para el segmento corporativo. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.
Sistema de gestión de usuarios	Sistema de gestión de usuarios (obligación a empresas operadoras de más de 500 mil abonados)	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora tiene incentivos a solucionar cualquier problema que el abonado corporativo presente, sea que esté o no dentro de la lista de materias reclamables. La interacción y solución en estos casos seguro es mucho más ágil que el procedimiento del TUO. La norma será de aplicación respecto a aquellas materias reclamables vinculadas a la normativa que sí quede aplicable.

Cuadro 14: Evaluación de la posibilidad de que la inaplicación del Reglamento de Tarifas cuando los servicios públicos de telecomunicaciones se prestan a abonados corporativos, genere situaciones de indefensión, o contravenga alguna disposición con rango legal

Tema	Obligación	Evaluación
Regímenes tarifarios	Tarifa supervisada y regulada (Art 9)	Son disposiciones generales sobre reglas para establecer tarifas. Es inocuo al tipo de abonado.
Establecimiento de tarifas	Reglas sobre quien pone la tarifa según servicio prestado (Art 10)	
Tratamiento tarifario del servicio	Cobro revertido / Pago compartido (Art 10-A -B)	
Obligaciones sobre comunicar tarifas y de la vigencia de estas	Comunicar a Osiptel tarifas y ponerlas a disposición pública a través del SIRT. Reglas para el registro de tarifas, aumentos tarifarios y reducción de atributos, cese de comercialización (Arts 11 y 12)	Contraviene el TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, que en su artículo 130, dispone como obligación de los concesionarios, el informar al Osiptel cualquier cambio o modificación referente a acuerdos con el usuario, condiciones de interconexión o tarifas. Además, contravendría disposiciones establecidas en la Decisión 897 y los Lineamientos para desarrollar y consolidar la competencia y la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú. En atención al Principio de jerarquía normativa, no puede inaplicarse estas disposiciones.
	Entrada en vigencia determina el inicio de la aplicación de la tarifa (Art 13)	
	Carácter público de la información de tarifas (Art 14)	
	Requisitos para comunicar al Osiptel y publicar tarifas (formatos) (Art 15)	
	Brindar información sobre tarifas en oficinas comerciales, servicio de información y asistencia, o web (obligación para empresas operadoras de más de 500 mil abonados) (Art 16)	
Normas sobre publicidad comercial	Ley de Competencia Desleal. (Art 17)	Inocuo. Toda publicidad comercial está sujeta a lo dispuesto en la Ley N° 1044.
Sujeto pasivo de la tarifa	La tarifa se aplica a usuarios que originen la comunicación, salvo excepciones (Art 18)	Establece las reglas por las que las tarifas se aplican a los abonados que contratan o que utilizan el respectivo servicio y la disposición por la que las tarifas son aplicadas a los usuarios que inicien u originen una comunicación con otro usuario, así como sus excepciones. No se recomienda su eliminación porque al respecto no habría una

		diferenciación entre tipo de usuarios del segmento corporativo o no.
Medición, tasación y facturación	Deben realizarse de manera fidedigna y conforme a disposiciones aplicables (Art 19 – 19-E)	Estas obligaciones no deben exceptuarse para el caso de abonados del segmento corporativo, toda vez que iría en contra de lo previsto en el numeral 1 del artículo 16 de la Decisión 897.
Facturación	Cobro por servicios efectivamente prestados (20-A)	Este artículo establece que "En ningún caso, la empresa operadora puede aplicar el cobro de una tarifa adicional por características, distintas a los atributos, que sean propias, inherentes o intrínsecas a la modalidad del servicio que sea contratado por el abonado (prepago, control o pospago). Esto es una garantía a los usuarios, que debe ser aplicada en atención a lo establecido en el numeral 1 del artículo 16 de la Decisión 897. No correspondería su eliminación.
	Conceptos facturables: únicamente conceptos vinculados a servicios públicos de telecomunicaciones (20-B)	La empresa operadora podría emitir recibos a abonados corporativos donde se facturen también servicios tecnológicos.
	Características de conceptos facturables (20-C)	La empresa operadora podría emitir recibos a abonados corporativos donde se negocie el detalle que tendrán los conceptos facturables negociados entre las partes.
	Conceptos no facturados oportunamente (20-D)	Se eliminarían los plazos hasta cuando se podría facturar. Corresponde tener en consideración el numeral 3 del artículo 19 de la Decisión 897
	Facturación detallada (20-E)	Se podría disponer su inaplicación.
	Comparativo gráfico en Recibo Abonado servicio móvil (20-F)	Se podría disponer su inaplicación.
Tarjetas de pago	20-G a 20-L	Podría eliminarse, salvo la disposición sobre acumulación de saldos.
De los planes tarifarios	Planes tarifarios/Límite de crédito/Tope de consumo/Normas aplicables (Arts 21-22)	Inocuo al tipo de abonado. Son reglas para la creación de planes tarifarios. Estas deben aplicar a cualquier plan diseñado para contratos de adhesión.
De las Tarifas promocionales	Temporalidad de la promoción (Arts 23-29)	Si un abonado corporativo negocia su requerimiento, no aplicarán estas disposiciones. Si requiere contratos de adhesión sería sobre los planes diseñados de manera estándar por la empresa operadora según estas reglas. Hacer distinción de reglas para diseño de planes estándar según segmento, podría resultar confuso.
De los servicios empaquetados	Información desagregada del paquete. Regla para aplicación de tarifas (Arts 29-A Y B)	
Resoluciones tarifarias	Art 30	Son disposiciones generales sobre la función reguladora y normativa del Osiptel en materia tarifaria. No corresponde su inaplicación.
Emisión y publicación tarifaria	Art 31	
Tarifas tope (32 y 33)	Arts 32-33	

Desregulación tarifas tope (34)	Arts 34
Pruebas de imputación tarifaria (35 y 36)	Arts 35-36
Facultades de supervisión (37 - 39)	Arts 37-39
Obligaciones de información a Osiptel (40-42)	Arts 40-42

Cuadro 15: Evaluación de la posibilidad de que la inaplicación del Reglamento de Calidad cuando los servicios públicos de telecomunicaciones se prestan a abonados corporativos, genere situaciones de indefensión, o contravenga alguna disposición con rango legal

Tema	Obligación	Evaluación
Indicadores de calidad de red	Indicadores obligatorios (velocidad mínima y asimetría) e informativos	Contraviene la Ley N° 31809: La velocidad mínima garantizada del 70% y de simetría y asimetría máxima entre la relación de carga y descarga.
Indicadores de disponibilidad	Indicadores obligatorios (Evento crítico) e informativos	Son indicadores de red que la empresa operadora no diferencia según tipo de abonado. Sería más carga pedir que diferencien.
Medición, publicación y conservación de información	Herramientas proporcionadas por las empresas al Osiptel	Estas herramientas ya han sido implementadas por las empresas operadoras y son para monitorear la red en general.
Disposiciones para interrupciones del servicio	Reporte de interrupción según tipo	La disposición sobre compensación por interrupciones en el servicio de acceso a Internet fijo deriva de la Ley N° 31761, por lo que no podría considerarse su inaplicación.
Disposiciones para el servicio de telefonía de uso público	Prestación, continuidad y acceso	Contraviene la Ley N° 29904. Son disposiciones que aplican a la prestación del servicio de telefonía pública. No podría hacerse diferencia por tipo de abonado.
Disposiciones sobre calidad de red	Neutralidad de red	Contraviene la Ley N° 29904. La Neutralidad de Red es un principio regulatorio, adoptado por el Perú mediante la Ley N° 29904 y su reglamento (Decreto Supremo N° 014-2013-MTC). No debería considerarse su inaplicación.
Disposiciones específicas sobre arrendamiento de circuitos	Procedimiento detallado para contratar	No genera situaciones de indefensión. Los abonados corporativos tienen mecanismos directos de negociación que hacen el proceso más célere que el definido en esta norma.

Atentamente,

LENNIN FRANK QUIZO CORDOVA
 DIRECTOR DE POLITICAS REGULATORIAS
 Y COMPETENCIA