

<b>A</b>	:	<b>LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO. TAMARA GERENTE GENERAL (E)</b>
<b>ASUNTO</b>	:	<b>ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO SOBRE LA REGULACIÓN DIFERENCIADA EN FUNCIÓN DEL TIPO DE ABONADO</b>
<b>REFERENCIA</b>	:	<b>00009-2024-CD-DPRC/PEN</b>
<b>FECHA</b>	:	<b>20 de diciembre de 2024</b>

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>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	ESPECIALISTA ECONOMICO	LAURA CAROLINA IRIARTE REYES
<b>REVISADO POR</b>	ESPECIALISTA LEGAL/ECONOMICO	ROSSANA GOMEZ PEREZ
	SUBDIRECTORA DE COMPETENCIA	CLAUDIA ROXANA BARRIGA CHOY
<b>APROBADO POR</b>	DIRECTOR DE POLITICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA (E)	MARCO VILCHEZ ROMAN



## ÍNDICE

<b><u>I. OBJETO DEL INFORME</u></b> .....	4
<b><u>II. ANTECEDENTES</u></b> .....	4
<b><u>2.1. Sobre la falta de diferenciación de la normativa del Osiptel frente al segmento corporativo</u></b> .....	4
<b><u>2.2. Consulta Temprana</u></b> .....	4
<b><u>2.3. Lineamientos de Calidad Regulatoria</u></b> .....	7
<b><u>III. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</u></b> .....	7
<b><u>3.1. Sobre la falta de una definición de abonado corporativo que considere su poder de negociación</u></b> .....	7
<b><u>3.1.1. La asimetría de información como falla de mercado</u></b> .....	8
<b><u>3.1.2. Sobre la menor asimetría de información y el mayor poder de negociación del segmento corporativo</u></b> .....	9
<b><u>a) Análisis respecto al uso del TUO de Reglamento de Reclamos por parte del segmento corporativo</u></b> .....	21
<b><u>b) Análisis respecto a las orientaciones requeridas al Osiptel por parte del segmento corporativo</u></b> .....	24
<b><u>3.2. Sobre la afectación que genera la regulación actual sobre la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo</u></b> .....	28
<b><u>IV. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN</u></b> .....	32
<b><u>4.1. Definición de objetivos</u></b> .....	32
<b><u>4.2. Base Legal</u></b> .....	32
<b><u>V. DESCRIPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS REGULATORIAS</u></b> .....	32
<b><u>5.1. Sobre la falta de una definición de abonado corporativo que considere su poder de negociación</u></b> .....	33
<b><u>5.1.1. Benchmark internacional en materia de regulación diferenciada por segmento residencial y comercial en sector telecomunicaciones</u></b> .....	33
<b><u>5.1.2. Benchmark de regulación diferenciada por segmento residencial y comercial en otros sectores económicos en Perú</u></b> .....	39
<b><u>5.1.3. Alternativas regulatorias para definir al abonado corporativo</u></b> .....	40
<b><u>5.2. Sobre la afectación que podría generar la regulación actual sobre la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo</u></b> .....	43
<b><u>VI. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LAS ALTERNATIVAS REGULATORIAS PLANTEADAS</u></b> .....	47
<b><u>6.1. Sobre la falta de una definición de abonado corporativo que considere su poder de negociación</u></b> .....	48



<u>6.2. Sobre la afectación que podría generar la regulación actual sobre la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo</u> .....	53
<u>VII. PROPUESTA NORMATIVA</u> .....	56
<u>VIII. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA</u> .....	60
<u>8.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma</u> .....	60
<u>8.2. Después de la aprobación del proyecto de norma</u> .....	60
<u>IX. VIGENCIA DE LA NORMA</u> .....	60
<u>X. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA</u> .....	61
<u>XI. CONCLUSIONES</u> .....	61
<u>XII. RECOMENDACIONES</u> .....	61
<u>XIII. ANEXO 1: Análisis de la base de RUCs vigentes, remitida por SUNAT</u> .....	62
<u>XIV. ANEXO 2: Revisión de la normativa sectorial</u> .....	64
<u>XV. ANEXO 3: Análisis estadístico del segmento comercial atendido por las empresas operadoras</u> .....	75

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>



## 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 la asimetría de la información y el poder de negociación de los mismos.

## 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, a pesar de que, hay un segmento de abonados que no enfrentaría asimetría de información y no requeriría la protección que el Osiptel ha diseñado para abonados que sí enfrentan dicha falla de mercado.

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

A este respecto, 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 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.



Cabe señalar que, el Documento Soporte presentó brevemente el escenario actual en el cual se cuenta con una regulación que no diferencia entre tipo de abonado a pesar de que no todos cuentan con el mismo poder de negociación ni se enfrentan al problema de asimetría de información, en la misma medida. Es preciso indicar que para algunas disposiciones el Osiptel ha dispuesto un tratamiento distinto – por ejemplo, cuando la prestación del servicio móvil se da a abonados con más de 10 líneas, a la empresa operadora se le exime de la obligación de enviar mensajes de texto a todas las líneas del abonado informando la contratación de una línea-. Sin embargo, lo cierto es que en general, la normativa del Regulador no maneja un criterio homogéneo al respecto.

Finalmente, la Consulta Temprana contenía una serie de preguntas para someter a debate de los interesados la posible necesidad de evaluar una regulación diferenciada según abonado residencial o corporativo, principalmente sobre 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).

Cabe señalar que, los comentarios recibidos se centraron en dos grandes temas: el primero de ellos tiene que ver con los criterios que se deberían considerar para definir al abonado corporativo, el segundo hace referencia a las normas o disposiciones que deberían flexibilizarse cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a un abonado corporativo.

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

Respecto a la flexibilización normativa frente al segmento corporativo, los interesados sugieren flexibilizar diversas disposiciones, principalmente sobre la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> (en adelante, Norma de Condiciones

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00172-2022-CD/OSIPTEL.



de Uso) y las Normas complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad –RENTESEG<sup>2</sup> (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 Tarifas<sup>3</sup> (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 telecomunicaciones<sup>4</sup> (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento de Calidad de Atención), el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>6</sup> (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 de ello, mucho de lo que las empresas operadoras comentan es que 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.

El resumen de los comentarios de las empresas ha sido publicado en el portal web del Osiptel, siendo que se puede acceder a él a través del 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>

Cabe mencionar que la información recabada en atención a la Consulta Temprana, ha sido considerada en la evaluación realizada en el presente informe.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD/OSIPTEL.

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

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

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

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



### 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 Osiptel<sup>7</sup>.

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.

## III. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

### 3.1. Sobre la falta de una definición de abonado corporativo que considere su poder de negociación

Los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones pueden ser tanto personas naturales 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.

<sup>7</sup> Aprobado el 12 de febrero de 2024 mediante Resolución de 030-2024-CD/OSIPTEL.



Cabe señalar que, las condiciones de las relaciones de prestación de servicios dependen, entre otros factores, del poder de negociación y la información con las que cuentan las partes involucradas. Al respecto, 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, así como los derechos de los abonados, mientras que estos últimos no necesariamente, o tienen información limitada, a pesar de que la misma es relevante para la toma de decisiones.

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

### 3.1.1. La asimetría de información como falla de mercado

Al respecto, la asimetría de información es considerada una falla de mercado que amerita, en muchos casos, la intervención del Estado para que establezca parámetros de conducta a las empresas prestadoras de servicios. Esto, debido a que la parte que cuenta con más información tiene incentivos para no brindarla de manera completa o para aprovecharse de su ventaja para obtener mayores beneficios de los que obtendría en un contexto de información completa<sup>8</sup>.

En términos económicos, en presencia de asimetría de información, es decir, cuando 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 eficientemente<sup>9</sup>.

Así, lo señalado previamente justifica, en muchos casos, la presencia de un regulador que supervise las relaciones entre las empresas prestadoras de servicios y los usuarios finales, a fin de evitar que estos últimos se vean perjudicados por la falta de información.

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

<sup>8</sup> G. Akerlof, The market for lemons: Qualitative uncertainty and the market mechanism, Quarterly Journal of Economics 84 (1970), 488-500

<sup>9</sup> Stiglitz J: The contributions of the economics of information to twentieth century economics. The Quarterly Journal of Economics 2000, 115(4):1441–1478.



Al respecto, según el Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones 2022<sup>10</sup>, un porcentaje importante de usuarios de servicios públicos móviles desconocen derechos sobre finalización (51%), suspensión (64%) o retorno (62%).<sup>11</sup> De manera similar, en el caso de usuarios del servicio público de Internet fijo, dichos derechos son los más desconocidos: finalización (41%), suspensión (61%) o retorno (63%).<sup>12</sup>

Esta falla de mercado –la asimetría de información–, entre otras, justifican la participación del Osiptel, quien mediante la emisión de normas que regulen los servicios públicos de telecomunicaciones busca limitar ciertas acciones de las empresas operadoras y orientarlas de modo que se reduzcan los efectos perjudiciales que la asimetría de información puede generar en los abonados.

### 3.1.2. Sobre la menor asimetría de información y el mayor poder de negociación del segmento corporativo

En adición a lo señalado en el apartado previo, cuando los abonados no son personas naturales, sino que pertenecen al segmento corporativo la asimetría de información puede verse reducida.

Sobre el particular, cabe señalar que los abonados del segmento 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 acceso a datos analizados en la medida que pueden contar con asesores técnicos para que gestionen sus contratos de servicios con diferentes empresas proveedoras de servicios, como lo son aquellas que prestan servicios públicos de telecomunicaciones. En estos escenarios, la asimetría de información, descrita líneas arriba, se reduce.

Además, es preciso destacar que, cuando los abonados que pertenecen al segmento corporativo y, por lo tanto, suponen no solo un cliente por contrato firmado con la empresa

<sup>10</sup> Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones 2022. Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/831>

<sup>11</sup> Informe Final – Servicio móvil - Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/831/Anexo-%20Informe%20final%20-%20Servicio%20m%c3%b3vil%202022%2008.01.pptx?sequence=8&isAllowed=y>

<sup>12</sup> Informe Final – Internet fijo - Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimientos de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/831/Anexo%20-%20Informe%20final%20-%20Internet%20Fijo%202022%2027.12.pptx?sequence=9&isAllowed=y>



operadora sino una masa de clientes que puede generar mayor ARPU<sup>13</sup>, los efectos de la asimetría de información se reducen. En otros términos, cuando los abonados cuentan con *poder de negociación*, debido a que actúan como grupo, ya que resultan más atractivos para las empresas operadoras que un abonado individual o residencial, los incentivos de las empresas operadoras a explotar su ventaja informativa en perjuicio de él se reducen.

Cabe mencionar que, los abonados que son instituciones o empresas públicas 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.

### 3.1.2.1. Sobre las empresas o instituciones públicas

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, y conforme ya lo ha indicado 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.

<sup>13</sup> Average Revenue per user.



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.

Ahora bien, el segmento corporativo involucra una serie de empresas, de diversos tamaños, las cuales podrían no ostentar el mismo poder de negociación, y, por lo tanto, el mismo nivel de asimetría de información.

Por ello, a continuación, se hace una evaluación de la demografía empresarial a nivel nacional, así como de la distribución por tamaño de empresa, con la finalidad de conocer qué universo de empresas podría considerarse como aquel que ostenta poder de negociación y sobre el cual podría evaluarse una flexibilización normativa. Cabe mencionar que este análisis se basa en la base de empresas con RUC activo, por lo que no es posible excluir a las instituciones y empresas públicas.

### 3.1.2.2. Sobre la demografía empresarial a nivel nacional

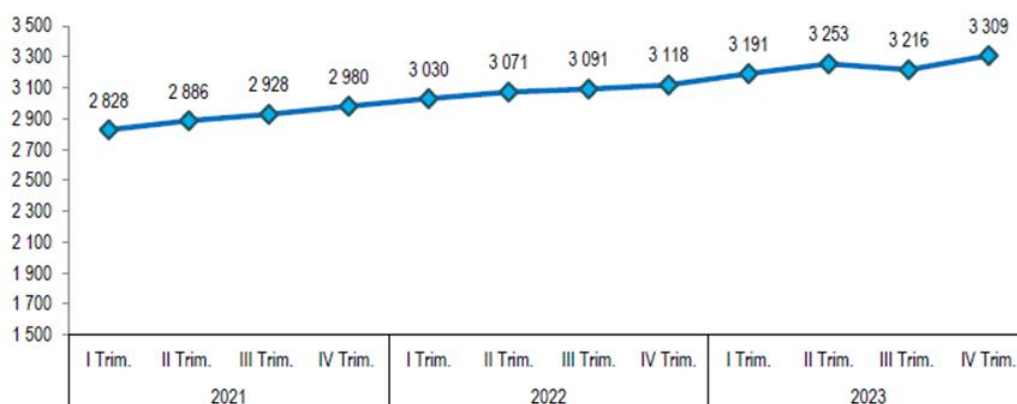
Para conocer la demografía empresarial a nivel nacional, se ha revisado el Informe de "Demografía empresarial en el Perú" al IV trimestre de 2023,



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 2023. Al respecto, a partir de dicha fuente de información se tiene que, a nivel nacional, existen 3 308 780 empresas con RUC activo. Cabe precisar que este registro únicamente contabiliza a las empresas formales.

**Gráfico 1: Stock de empresas por trimestre 2021-2023**



Fuente: INEI – Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

### 3.1.2.3. Sobre la distribución por segmento empresarial

Aun cuando del informe al que se hace referencia en el apartado previo, no es posible conocer la distribución del stock de empresas según segmento empresarial: grande, mediana, pequeña y microempresa, 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 modificatorias<sup>14</sup>, 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 empresarial<sup>15</sup>, modificado a través del artículo 11 de la Ley N°

<sup>14</sup> 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>

<sup>15</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE



30056<sup>16</sup>, 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.”*

**<sup>16</sup> 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.



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 Jurídicas<sup>17</sup>, se determina que las personas jurídicas se clasifican en:

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.

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.

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.<sup>18</sup>

**Cuadro 1: 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

<sup>17</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2019-JUS

<sup>18</sup> <https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/decido-emprender/regimenes-tributarios>



Fuente: SUNAT. Elaboración: DPRC-Osiptel

No obstante, cabe mencionar que los regímenes tributarios aplicables también dependen del tipo de actividad empresarial. Así, por ejemplo, puede haber empresas cuyos ingresos anuales no superen los 1700 UIT, es decir, microempresas o pequeñas empresas (MYPE), que, debido a la actividad empresarial que realizan no podrían acogerse a regímenes tributarios como NRUS, RER o RMT, por lo que deben acogerse al RG.

Sobre el particular, aquellas empresas que realizan transporte de carga en vehículos con capacidad mayor o igual a 2 toneladas, servicio de transporte de terrestre nacional o internacional de pasajeros, o agencias de viajes propaganda y/o publicidad, y otros<sup>19</sup>, no pueden acogerse al NRUS.

Asimismo, aquellas empresas que realizan contratos de construcción, transporte de mercancías en vehículos con capacidad de carga mayor o igual a 2 toneladas, servicio de transporte de terrestre nacional o internacional de pasajeros, o actividades de médicos y odontólogos, veterinarias, jurídicas e ingeniería, y otros<sup>20</sup> no pueden acogerse al RER.

<sup>19</sup> Actividades no comprendidas en el Nuevo RUS

Si estás inscrito(a) en el Nuevo RUS, no podrás desarrollar las siguientes actividades:

- Transporte de carga de mercancías, si tus vehículos tienen una capacidad de carga mayor o igual a 2 toneladas métricas.
- Transporte terrestre nacional o internacional de pasajeros.
- Organización de cualquier tipo de espectáculo público.
- Notario, martillero, comisionista o rematador.
- Agente corredor de productos, de bolsa de valores u operador especial que realiza actividades en la bolsa de productos.
- Agente de aduana, intermediario o auxiliar de seguros.
- Negocio de casinos, tragamonedas u otros de naturaleza similar.
- Agencia de viajes, propaganda o publicidad.
- Venta de inmuebles.
- Venta de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos como: gasolina, kerosene, combustible para aviación, combustible de uso marino, diésel, combustible residual, asfaltos y breas, insumos químicos, solventes, lubricantes, entre otros.
- Entrega de bienes en consignación.
- Servicios de depósitos aduaneros y de terminales de almacenamiento.
- Trámite o ejercicio de cualquier régimen, operación o destino aduanero, salvo tu domicilio fiscal se encuentra en zona de frontera y además realizas:
  - ✓ Importaciones definitivas que no excedan los US\$ 500.00 por mes.
  - ✓ Exportaciones de mercancías a través de los destinos aduaneros especiales o de excepción previstos en los incisos b y c del artículo 83 de la Ley General de Aduanas.
  - ✓ Exportaciones definitivas de mercancías, a través del despacho simplificado de exportación.
- Operaciones gravadas con el Impuesto Selectivo al Consumo.
- Operaciones afectas al impuesto a la venta del arroz pilado.

Ver: <https://www.gob.pe/8112-nuevo-regimen-unico-simplificado-nrus-actividades-no-comprendidas-en-el-nuevo-rus>

<sup>20</sup> Actividades no comprendidas en el RER

Si perteneces al RER, no podrás desarrollar estas actividades:

- Construcción.



En el caso del RMT, SUNAT establece que están excluidos de este régimen las instituciones educativas particulares (IEP), pues estas tributan según el RG, y otros.<sup>21</sup>

Por lo tanto, se advierte que los criterios legales para determinar el tamaño o segmento empresarial, son principalmente las ventas anuales y el número de trabajadores. De manera similar, un criterio objetivo es el régimen tributario; toda vez que para determinar este, SUNAT considera precisamente los criterios legales de umbrales de ingresos que clasifican a las empresas según tamaño.

- Transporte de carga de mercancía si tus vehículos tienen una capacidad de carga igual o mayor a 2 Tm (dos toneladas métricas).
- Transporte terrestre nacional e internacional de pasajeros.
- Organizar cualquier tipo de espectáculo público.
- Actividades de notario, martillero, comisionista y/o rematador; agente corredor de productos, de bolsa de valores u operador especial que realiza actividades en la Bolsa de Productos; agente de aduana; intermediario o auxiliar de seguros.
- Negocio de casinos, tragamonedas y/u otros de naturaleza similar.
- Agencia de viaje, propaganda y/o publicidad.
- Venta de combustibles líquidos y otros productos derivados de los hidrocarburos (gasolina, kerosene, combustible para aviación, combustible de uso marino, diesel, combustible residual, asfaltos y breas, insumos químicos, solventes, lubricantes, etc.)
- Venta de inmuebles.
- Realizar servicios de depósitos aduaneros y de terminales de almacenamiento.
- Actividades de médicos y odontólogos.
- Actividades veterinarias.
- Actividades jurídicas.
- Actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditoría, y consultoría fiscal.
- Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica.
- Programación o consultoría informática y actividades conexas; actividades de servicios de información; edición de programas de informática y de software en línea y reparación de ordenadores y equipos periféricos.
- Actividades de asesoramiento empresarial y en materia de gestión.
- Obtener rentas de fuente extranjera.

Ver: <https://www.gob.pe/7830-regimen-especial-de-renta-rer-actividades-no-comprensidas-en-el-rer>

<sup>21</sup> Excluidos del RMT

- Los contribuyentes con vinculación directa o indirecta en función de capital y cuyos ingresos netos anuales en conjunto superen las 1700 UIT o S/ 8,755,000.00.
- Las sucursales, agencias o cualquier otro establecimiento permanente de empresas constituidas en el exterior.
- Personas naturales o jurídicas con ingresos netos anuales superiores a 1700 UIT o S/ 8,755,000.00 en el año anterior.
- Las Instituciones Educativas Particulares (IEP) reguladas por el Decreto Legislativo 882. Estas tributan según las normas del Régimen General del Impuesto a la Renta.
- Los contribuyentes comprendidos en los alcances de:
  - ✓ Ley N° 27037, Ley de promoción de la inversión en la Amazonía y norma complementaria y modificatorias.
  - ✓ Ley N° 27360, Ley que aprueba las normas de promoción del sector agrario y normas modificatorias.
  - ✓ Ley N° 29482, Ley de promoción para el desarrollo de actividades productivas en zonas altoandinas.
  - ✓ Ley N° 27688, Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna y normas modificatorias.
  - ✓ Ley N° 30446, Ley que establece el marco legal complementario para las Zonas Especiales de Desarrollo, la Zona Franca y la Zona Comercial de Tacna; y normas reglamentarias y modificatorias.

Ver: <https://www.gob.pe/6990-regimen-mype-tributario-rmt>



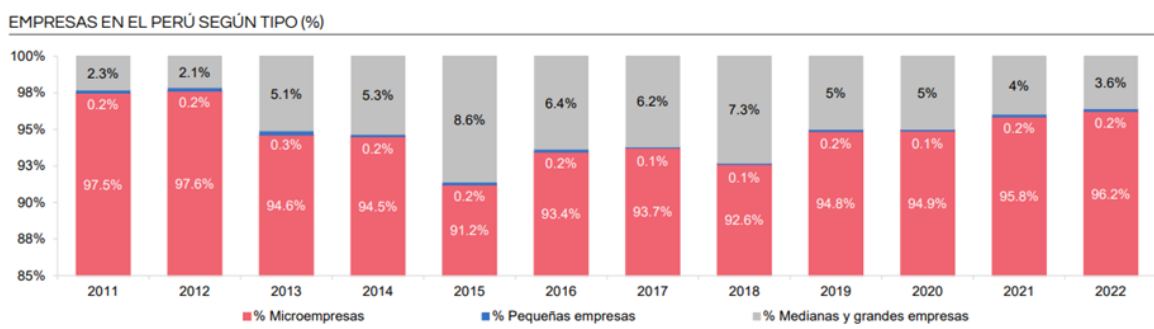
Ahora bien, dado que el “Padrón de Contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)” no distingue a las empresas según segmento empresarial, se realizó el requerimiento correspondiente a SUNAT. Al respecto, se le requirió una base de datos de los RUC vigentes con el campo segmento empresarial y régimen tributario. El análisis de dicha información se presenta en el Anexo I del presente informe.

A partir de la información remitida por SUNAT y la evaluación realizada, se puede concluir que existen 14 522 empresas con ingresos superiores a 1 700 UIT<sup>22</sup>, es decir, medianas y grandes empresas, lo cual representa 0.44% del total de empresas activas. Además, se estima que existen 3 209 027 MYPES, es decir, el 97.37% del total de empresas activas. Sin embargo, si se asume que las 72 319 empresas que no presentan información de ingresos y están en RG, tienen ingresos superiores a 1 700 UIT, el total de medianas y grandes empresas podría ascender hasta 86 841 empresas, es decir, 2.63% del total de empresas activas a nivel nacional.

Cabe mencionar que, se han evaluado otras fuentes de información a fin de conocer la distribución de empresas según segmento empresarial. Al respecto, la primera de ellas es la distribución que señala la Encuesta Nacional de Hogares 2022 (ENAHO 2022).

Sobre el particular, cabe mencionar que, la ENAHO 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.<sup>23</sup>

**Gráfico 2: Distribución de empresas según segmento (ENAHO 2022)**



Fuente: Enaho. Elaboración: ComexPerú.

Fuente: Comex Perú.

<sup>22</sup> Que están en RER, RMT o RG. No se toma en cuenta a las 677 empresas que están en regímenes especiales

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



Ahora bien, si aplicamos la referida distribución por segmento empresarial al stock de empresas formales que indica el Informe de “Demografía empresarial en el Perú” al cuarto trimestre de 2023, se tiene que habría 3 189 664 micro y pequeñas empresas, y 119 116 medianas y pequeñas empresas.

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.<sup>24</sup>

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 2: 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
<b>Mipyme</b>	<b>2 245 795</b>	<b>99,4</b>	<b>6,0</b>	<b>-5,5</b>
Gran empresa	13 739	0,6	26,1	44,1
<b>Total</b>	<b>2 259 534</b>	<b>100,0</b>	<b>6,1</b>	<b>-5,3</b>

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

Cabe resaltar que, de las tres fuentes de información consultadas, se advierte que las medianas y grandes empresas representan porcentajes reducidos del total de empresas a nivel nacional. Al respecto, según PRODUCE, existen solo 18 117 medianas y grandes

<sup>24</sup> 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/oe-documentos-publicaciones/publicaciones-anuales/item/1170-las-mipyme-en-cifras-2022>

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>



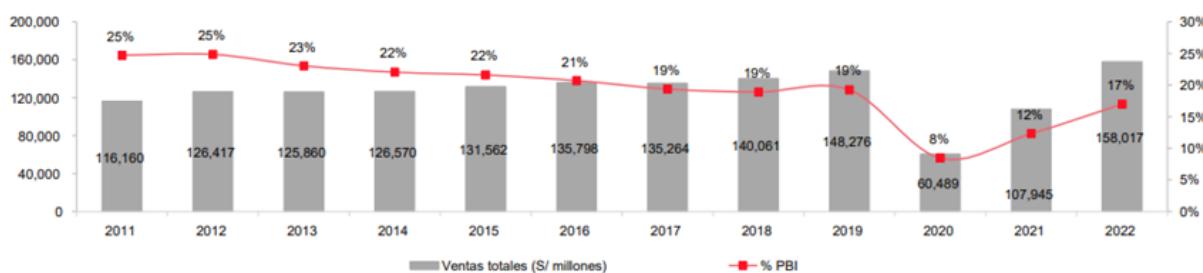
empresas, no obstante, se debe resaltar el impacto de dicho segmento en la economía del país, toda vez que es enorme en comparación del que genera la micro y pequeña empresa.

### 3.1.2.4. Sobre el poder de negociación del segmento mediana y gran empresa

Al respecto, según cifras de la ENAHO 2022, la micro y pequeña empresa representa alrededor de 17% del PBI, con lo cual se tiene que la mediana y gran empresa representa el 83% del PBI.<sup>25</sup>

**Gráfico 3: Participación de las ventas de las MYPES en el PBI (2011-2022)**

VENTAS DE LAS MYPES EN EL PERÚ (S/ MILLONES)



Fuente: Enaho. Elaboración: ComexPerú.

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).<sup>26</sup>

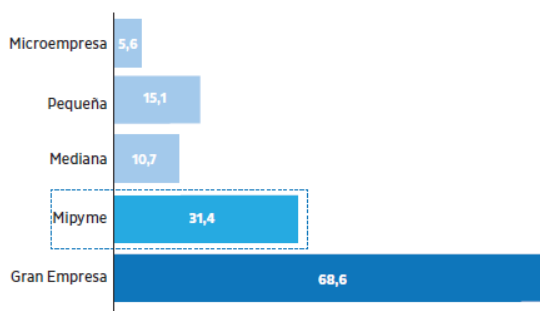
<sup>25</sup> Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2022. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articulos/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>

<sup>26</sup> 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>

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>



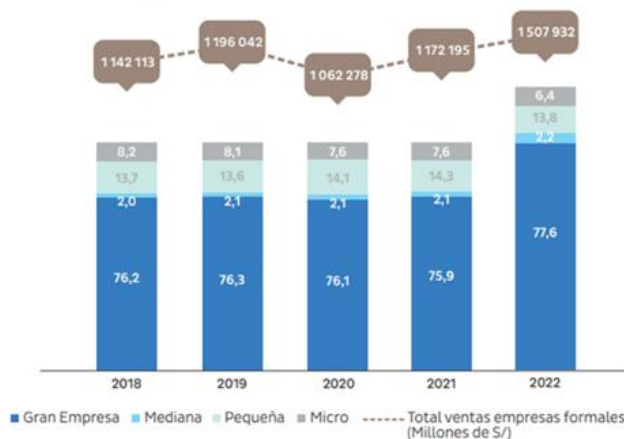
**Gráfico 4: Estimación del aporte de las empresas privadas al valor agregado del sector privado según tamaño empresarial - 2022**



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, corresponden a las medianas y grandes empresas.<sup>27</sup> Finalmente, también cabe mencionar que, según el MEF, la mediana y gran empresa, a mayo de 2023 representa el 79% del PBI.<sup>28</sup>

**Gráfico 5: 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

<sup>27</sup> 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/oeo-documentos-publicaciones/publicaciones-anuales/item/1170-las-mipyme-en-cifras-2022>

<sup>28</sup> 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>



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.

Al respecto, cabe señalar que, según Porter 2008<sup>29</sup>, una de las cinco fuerzas para evaluar la estructura competitiva de una industria, es el poder de los compradores. Al respecto, el modelo de las 5 fuerzas de Porter 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.

Asimismo, del análisis de la aplicación del TUO del Reglamento de Reclamos, y del servicio de orientación que brinda el Osiptel, se advierte que, de los usuarios que se identifican con RUC, la mayoría son MYPES, siendo que la mediana y gran empresa tiene una presencia residual o nula como usuario en la aplicación de dicha normativa. Esto permite entrever que dicho segmento mayoritariamente no necesita los parámetros diseñados por el Osiptel en determinados casos.

#### a) Análisis respecto al uso del TUO de Reglamento de Reclamos por parte del segmento 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 los años 2022 y 2023, se advierte que poco más del 4% de los que presentan estos recursos corresponderían a la mediana y gran empresa.

Al respecto, para identificar el segmento empresarial al que pertenecen los abonados o usuarios que presentaron recursos de apelación o queja, registrados con RUC, se observó únicamente el número de trabajadores registrado en SUNAT, ya que la información de ingresos anuales no es pública.<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Porter, Michael (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Review. América Latina

<sup>30</sup> Cabe señalar que podría buscarse los RUCs de estos abonados en la base de RUCs vigentes remitido por SUNAT, sin embargo, ello no se considera conveniente pues dicha base corresponde a información de 2023, mientras que la base de expedientes de apelaciones y quejas corresponde a 2022 y 2023.



Para ello se tomó en consideración la clasificación de la Ley 28015, y la clasificación del Reglamento de la Ley N° 30424, ambas citadas en el apartado III. A partir de ambas fuentes, se consideró que la mediana empresa es aquella que tiene entre 100 y 250 trabajadores, mientras que, se consideró como gran empresa a aquellas que tienen más de 250 trabajadores.

Así, primero, cabe señalar que se solicitó a la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Reclamos del Osiptel (en adelante, el STSR), una base de datos de apelaciones y quejas presentadas por parte de usuarios o abonados registrados con RUC, entre 2022 y 2023. Al respecto, se encontró que los expedientes de los abonados o usuarios que presentaron recursos de apelación o queja registrados con RUC entre 2022 y 2023 ascendieron a 3 126; sin embargo, estos corresponden a 1 674 personas, lo cual se debe a que una persona puede reclamar por más de una materia o servicio, lo que hace que pueda tener asociado más de un expediente. Cabe señalar que, de estos 1 674 abonados o usuarios que presentaron recursos de apelación o queja, 48 se registraron con un RUC inválido, con lo cual se pudo revisar la casuística de 1 626 personas con RUC 10 o 20.

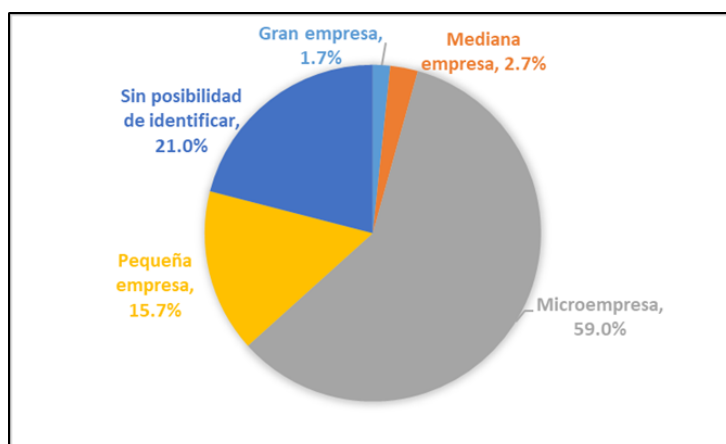
De acuerdo a las consideraciones de clasificación de segmento empresarial mencionadas previamente se encontró que, de estas 1 626 personas registradas con RUC válido, que interpusieron recursos de apelación o queja ante el Tribunal de Solución de Reclamos del Osiptel (en adelante, el TRASU), sólo 34 corresponden a la gran empresa, y 43 a la mediana empresa, mientras que la diferencia corresponde a MYPES.

Sin embargo, cabe señalar que, al revisar los expedientes de apelación, de las supuestas 34 grandes empresas, se encontró que 6 de ellas en realidad corresponden a personas naturales sin negocio con DNI, y 1 de ellas a pequeña empresa. Al respecto, aparentemente el registro de estos casos tuvo errores materiales, de modo que contienen el RUC de grandes empresas que no tienen relación con el caso.

Así, en realidad el universo sería 1 620 abonados o usuarios que presentaron recursos de apelación o queja registrados con RUC, de los cuales 27 corresponden a grandes empresas, y 43 a medianas empresas. Con ello, se tiene que el 4.3% de abonados o usuarios que presentaron recursos de apelación o queja durante el período 2022-2023 pertenecen a la mediana y gran empresa.



**Gráfico 6: Distribución de abonados o usuarios que presentaron recursos de apelación o queja registrados con RUC según segmento empresarial 2022-2023**



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

Cabe señalar que, de los 27 abonados o usuarios que presentaron recursos de apelación o queja que se consideran gran empresa, a 11 de ellos se les declaró improcedente la petición, principalmente porque esta no involucraba una materia reclamable, en el ámbito de los servicios públicos de telecomunicaciones. Además, las pretensiones de otros 4 fueron declaradas infundadas, debido principalmente a que el reclamo tenía que ver con el uso prohibido de líneas móviles y el reclamante no presentó los medios probatorios pertinentes.

Hay que tener en cuenta que, incluso cuando el cliente es gran empresa, no todas sus peticiones deberán ser atendidas por la empresa operadora, pues estas podrían no tener fundamento o no se encuentran en el ámbito de las disposiciones del regulador. Es preciso tomar en consideración que las empresas operadoras son más diligentes al atender las pretensiones de clientes que son grandes empresas, debido a que le suponen mayores ingresos. Así, sería extraño que, si la pretensión tiene sentido y fundamento, la empresa operadora se niegue a aceptarla, dado que el riesgo sería perder al cliente.

Así, sólo se identificaron 7 expedientes declarados fundados, de apelantes que serían grandes empresas, cuyas materias de reclamo fueron facturación o incumplimiento de condiciones contractuales. Cabe señalar que, al buscar los RUCs de los apelantes de los referidos 7 expedientes, en la base de RUCs vigentes remitida por SUNAT, se advierte que, al 2023, efectivamente, se trata de grandes empresas.

Así, en dos años, sólo se han identificado siete casos de grandes empresas que se han visto en la necesidad o han decidido llegar hasta segunda instancia administrativa por un reclamo válido.

OSIPTEL  
DPRC  
C. BARRIGA

OSIPTEL  
DPRC  
R. GÓMEZ

OSIPTEL  
DPRC  
L. IRIARTE

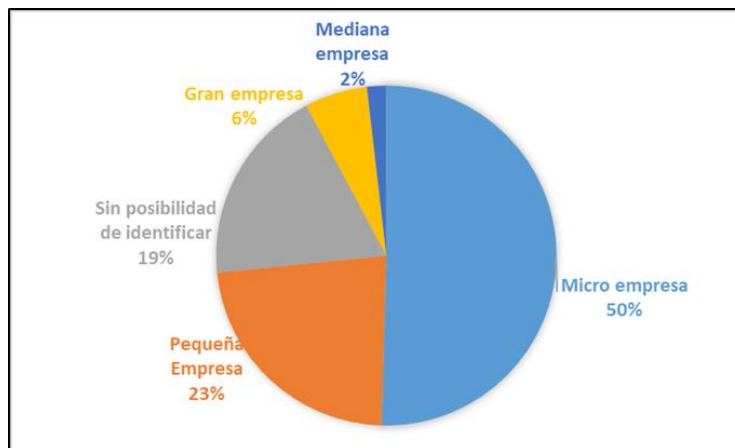
### b) Análisis respecto a las orientaciones requeridas al Osiptel por parte del segmento corporativo

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.

Al respecto, se ha encontrado que, entre enero y setiembre de 2023, sólo 222 abonados o usuarios registrados con RUC solicitaron orientación al Osiptel. De estos, 4 se registraron con RUC inválido, por lo que se pudo identificar el segmento empresarial de 218 abonados o usuarios.

Así, de estos abonados o usuarios, sólo 17 corresponden a la mediana y gran empresa, mientras que la diferencia corresponde a MYPES. Cabe señalar que, para esta identificación del segmento empresarial se consideró nuevamente que la mediana empresa es aquella que tiene entre 100 y 250 trabajadores mientras que, se consideró a aquellas que tienen más de 250 trabajadores como gran empresa.

**Gráfico 7: 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

No obstante, según la base de RUCs vigentes remitida por SUNAT, sólo uno correspondería a gran empresa, pues figura con umbral de ingresos superior a 2 300 UIT. En ese sentido, se advierten muy pocos casos en los que una mediana o gran empresa ha requerido orientación por parte del Osiptel.

En resumen, en el ámbito del servicio de orientación ofrecido por el Osiptel se evidencia que las grandes empresas no hacen uso efectivo del mismo. No obstante, estos abonados o usuarios tienen a su disposición dicho medio de atención, en caso lo consideren necesario para efectuar sus consultas.

En ese sentido, de lo revisado, es posible concluir que el segmento corporativo está compuesto por empresas de diverso tamaño, siendo que la mediana y gran empresa posee elevado poder de negociación y compra, debido a que ostenta elevados ingresos anuales, mueve grandes porcentajes del producto nacional, y por lo tanto requiere elevados volúmenes de servicios; además que la mediana y gran empresa no es usuaria de la normativa de usuarios del Osiptel. En contraste, las micro y pequeñas empresas no tendrían la misma capacidad de negociación – de hecho, sí hace uso de la normativa de usuarios del Osiptel- por lo que se parecerían más a un abonado no corporativo, como una persona natural sin negocio.

### 3.1.2.5. Sobre el nivel de uso de servicios de telecomunicaciones por segmento empresarial

Según la Encuesta Económica Anual (EEA) del 2020, en el 2019, la distribución de las empresas según el segmento empresarial muestra que la pequeña empresa<sup>31</sup> concentra el 88.3%, la gran empresa el 8.2% y la mediana empresa el 3.5% del total de empresas<sup>32</sup>.

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**

Con relación al servicio de acceso a Internet, según resultados de la EEA 2020, el 85.1% de las empresas utilizaron internet, convirtiéndose en la segunda herramienta más importante de tecnologías de información y comunicación para las empresas.

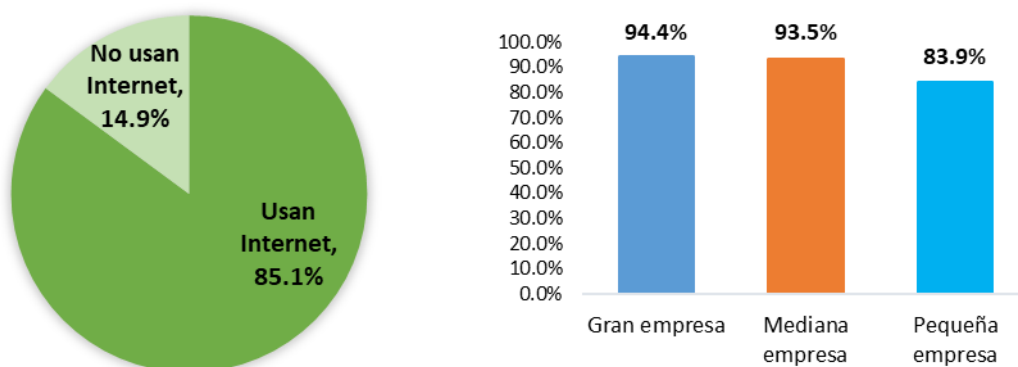
<sup>31</sup> En este documento, la pequeña empresa incluye a la microempresa.

<sup>32</sup> 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.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4117037/Per%C3%BA%3A%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20informaci%C3%B3n%20y%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20las%20Empresas%2C%202019.pdf?v=1676307073>



**Gráfico 8: Uso de internet por parte de las empresas, según segmento, al 2019**



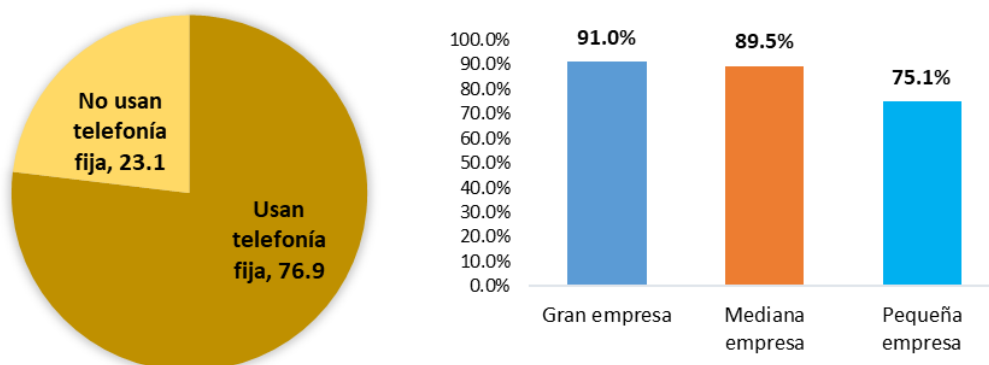
Fuente: Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2019. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Según segmento empresarial, del total de grandes empresas, el 94.4% utilizaron Internet. Mientras que, considerando sólo a las medianas empresas, el 93.5% de éstas hizo uso de dicha tecnología, y, en el caso de las pequeñas empresas, el 83.9% de estas unidades utilizó Internet.

- **Telefonía fija**

Según resultados de la EEA 2020, el uso de telefonía fija destaca con una participación del 76.9% de empresas que hicieron uso de este servicio.

**Gráfico 9: 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

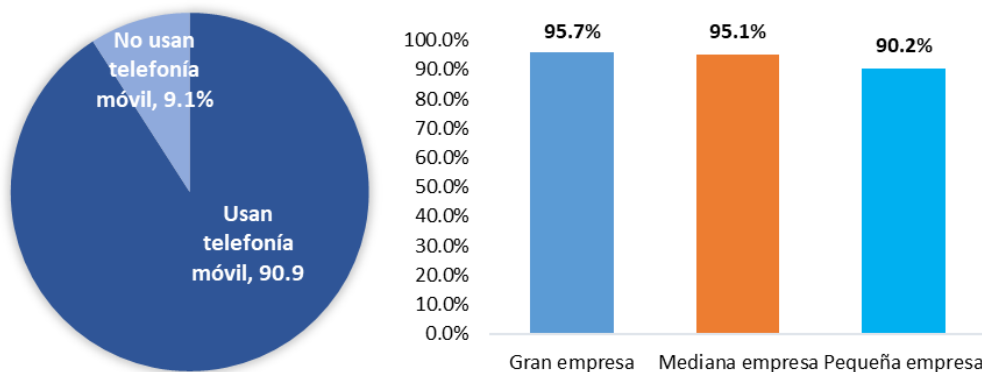
Según el segmento empresarial, el 91% de las grandes empresas hizo uso de la telefonía fija mientras que, con respecto a las medianas empresas, el 89.5% de estas hizo uso de dicho servicio; en el caso de las pequeñas empresas, el porcentaje fue menor pues el 75.1% hizo uso de la telefonía fija.



• **Telefonía móvil**

El uso de telefonía móvil destaca con una participación del 90.9% de empresas que hicieron uso de este servicio.

**Gráfico 10: 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

Según el segmento empresarial, el uso de telefonía móvil de las grandes empresas fue de 95.7% mientras que, respecto a la mediana empresa, el 95.1% de estas hizo uso de dicho servicio, y la pequeña empresa lo hizo en un menor porcentaje, el 90.2% de ellas usó el servicio de telefonía fija.

De lo expuesto, 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, 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 poder de negociación; ello podría ser un indicador de 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. En contraste, la micro y pequeña empresa no tiene la misma capacidad de negociación que la mediana y gran empresa, por lo que se parece más a un abonado no corporativo, como una persona natural sin negocio.

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.



Sin embargo, se advierte que el Osiptel mantiene una regulación que no distingue según tipología de abonado, a pesar de que, como se ha expuesto, hay un segmento de abonados que no enfrentaría asimetría de información y podría no requerir la protección que el Osiptel ha diseñado para abonados que sí enfrentan dicha falla de mercado.

Por ello, es necesario que el marco normativo de los diversos sectores económicos, y en particular, del sector telecomunicaciones, tome en consideración la diversidad de sus usuarios. Al respecto, es preciso que el Osiptel, al diferenciar a sus abonados, tome en consideración que el segmento corporativo está compuesto por empresas con mayor y menor poder de negociación.

Así, un primer problema advertido es la falta de una definición del abonado corporativo que se base en su poder de negociación, 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.

### 3.2. Sobre la afectación que genera la regulación actual sobre la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo

Por un lado, en atención a la Consulta Temprana, las empresas operadoras comentaron la necesidad de flexibilizar la normativa, principalmente, de 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 corporativo realicen trámites de manera estrictamente presencial. Otro comentario relevante de parte de las empresas operadoras es que no debería prohibirse la aplicación de plazos forzosos contractuales, cuando el abonado es corporativo, bajo el argumento de que estos buscan negociar en función de sus necesidades.

Sobre el particular, a continuación, se detallan los principales argumentos presentados por las empresas operadoras 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 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.<sup>33</sup>

Al respecto, en el caso de GTD, el argumento es 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 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 plazo indeterminado o limitar el plazo forzoso.

(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. Al respecto, Entel argumenta que 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 obligación era que la migración se haga efectiva de manera inmediata.

Al respecto, estos reclamos se daban porque los abonados no entendían sus recibos facturados, pues contenían diferentes montos, correspondientes tanto a la renta del plan anterior, como a la renta del nuevo plan, ya que la migración pudo haberse hecho efectiva en medio de un ciclo de facturación.

<sup>33</sup> 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. (...)”



(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 detrás de esto es que, con abonados corporativos, muchas veces firman contratos marco multiservicio, siendo que 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.

Cabe señalar que, 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 circuitos; 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.

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, considera viable no aplicar el procedimiento de contratación y registro de ofertas del capítulo IX del Reglamento de Calidad para, con ello, más bien 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 general, las empresas operadoras consideran innecesarias diversas disposiciones normativas del Osiptel cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al segmento corporativo.

Finalmente, 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, de acuerdo a América Móvil, esta incertidumbre jurídica genera cuestionamientos durante el proceso de contratación, lo cual dilata y afecta económicamente a las partes.

Por lo tanto, tomando en consideración, por un lado, los comentarios de las empresas operadoras respecto a que la regulación que actualmente se mantiene cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al segmento corporativo con poder de negociación, afecta la celeridad que las partes obtendrían como consecuencia de una libre negociación privada, y por otro, la evidencia del residual uso de la mediana y gran empresa respecto de la normativa del Osiptel para protección de usuarios; se considera que constituye un problema el que la regulación actual afecte la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo.

Por ello, resulta necesario evaluar una flexibilización normativa cuando los servicios públicos de telecomunicaciones se prestan al segmento corporativo, tal que no genere situaciones de desprotección.

Al respecto, 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 considere su poder de negociación, 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, que no genere situaciones de desprotección. (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 la sección III se plantearon los problemas que supone no contar con una regulación diferenciada según tipología de abonado, y en la sección IV, se proponen un objetivo general y dos objetivos específicos. En esta sección corresponde analizar las



distintas opciones regulatorias para abordar los problemas descritos y alcanzar los objetivos específicos planteados.

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 que considere su poder de negociación

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 los servicios públicos de telecomunicaciones se presten a dicho tipo de abonado.

A continuación, se muestran algunas experiencias internacionales relacionadas a la implementación de regulación diferenciada según segmento residencial y corporativo en el sector telecomunicaciones.

#### 5.1.1. Benchmark internacional en materia de regulación diferenciada por segmento residencial y comercial en sector telecomunicaciones

##### a) Chile

En Chile, la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones<sup>34</sup> establece una regulación de los clientes corporativos dentro de la clasificación general de los servicios públicos de telecomunicaciones:

*“Artículo 3°.- Para los efectos de esta ley los servicios de telecomunicaciones se clasificarán en la siguiente forma:*

(...)

<sup>34</sup> Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=29591>



c) Servicios limitados de telecomunicaciones, cuyo objeto es satisfacer necesidades específicas de telecomunicaciones de determinadas empresas, entidades o personas previamente convenidas con éstas. Estos servicios pueden comprender los mismos tipos de emisiones mencionadas en la letra a) de este artículo y su prestación no podrá dar acceso a tráfico desde o hacia los usuarios de las redes públicas de telecomunicaciones".

## b) Colombia

En Colombia, la Resolución 5050 de 2016, "por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones"<sup>35</sup>, establece que el ámbito de aplicación del régimen exceptúa los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características de la prestación del servicio han sido pactadas por mutuo acuerdo entre las partes, de acuerdo al siguiente detalle:

**"Artículo 2.1.1.1. Ámbito de aplicación:** Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

**El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.**

**No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.**

Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo.

<sup>35</sup> Disponible en: [https://normograma.mintic.gov.co/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.mintic.gov.co/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)



*Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la sección 19 del presente capítulo.”<sup>36</sup> (resaltado propio)*

Asimismo, se exceptúa de la aplicación del régimen a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los cuales las características del servicio han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato, tal como sigue:

**“Artículo 5.1.1.1. Ámbito de aplicación:** *El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO V aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios al público.*

***El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato, y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.***

*En todo caso, dicha excepción no exime al PRST de reportar los indicadores asociados a los elementos de red utilizados para la prestación del servicio a sus usuarios.*

***No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes dos requisitos: (i) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de telecomunicaciones; y (ii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan y reglamenten.”<sup>37</sup> (resaltado propio)***

Al respecto, cabe señalar que se contactó a la CRC de Colombia con la intención de conocer su experiencia con relación a la inaplicación de sus regímenes de usuarios y de calidad a las empresas operadoras cuando prestan servicios en los cuales las características fueron negociadas por mutuo acuerdo.

Sobre el particular, primero se advirtió que la redacción del ámbito de aplicación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante, RPU), tal como se ha citado, fue resultado de una modificación del año 2017, aprobada mediante Resolución CRC 5111 de 2017. Dicha modificación buscaba aclarar que sí entraban dentro de la aplicación de la norma los

<sup>36</sup> Ver Capítulo 1: “Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”, del Título II: “Medidas para la Protección de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”

<sup>37</sup> Ver Capítulo 1 “Indicadores de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones” del Título V “Régimen de Calidad para los Servicios de Comunicaciones”.



casos en los cuales el usuario es micro o pequeña empresa. Al respecto, se aclaró que esto ocurriría cuando el contrato no ha sido negociado en aspectos técnicos, e involucre los servicios de voz móvil o fijo, e internet móvil o fijo.<sup>38</sup>

Además, la CRC explicó que, dado que el RPU debe velar por la calidad de la prestación del servicio, era necesario armonizar dicha norma con el Régimen de Calidad para los Servicios de Comunicaciones (RC), a fin de garantizar ese derecho. Por ello, la CRC modificó el ámbito de aplicación del RC, mediante Resolución N° 6890 de 2022, a fin de que vaya acorde al del RPU.<sup>39</sup>

Cabe señalar que se consultó a la CRC, además, si habían recibido quejas o reclamos de parte del segmento corporativo, tomando en consideración que empresas que no son MYPE quedan fuera del ámbito de aplicación de su RPU y RC. Al respecto, señalan que, en lo que va de la vigencia de la Resolución CRC 5111 de 2017 (es decir, desde el 1 de marzo de 2017 y el 26 de marzo de 2024 - 7 años-), han recibido 675 peticiones, quejas o reclamos sobre inconvenientes entre usuarios que son empresas y los proveedores de redes y servicios. Esto deja entrever que el segmento corporativo, sobre el que no aplica el RPU y el RC, no habría presentado significativos problemas que ameriten la intervención del regulador.

### c) México

En el artículo 2 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y el numeral 2.4 del artículo 2 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, “Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones”, se define al consumidor como aquella persona que adquiere bienes o servicios para disfrute final<sup>40</sup>.

**“Artículo 2.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:**

**Consumidor:**

*La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en*

<sup>38</sup> <https://setroc.co/wp-content/uploads/2021/08/Resolucion-5111-de-2017.pdf>

<sup>39</sup> <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/Resolucion-CRC-6890-de-2022.pdf>

<sup>40</sup> Disponible en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5552286&fecha=08/03/2019#gsc.tab=0)



procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.

*Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.” (resaltado propio)*

Sobre el particular, en el numeral 1.3 del artículo 1 de la NOM-184-SCFI-2018, se establecen exclusiones del campo de aplicación de dicha norma, dentro de las cuales se señala que los proveedores están excluidos de usar contratos de adhesión cuando sus clientes no encuadren en la definición de Consumidor de la Ley Federal de Protección al Consumidor, es decir, cuando adquieren bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción a terceros.

#### “1.3 Exclusiones

*Están excluidos de usar contratos de adhesión los proveedores:*

- a) Cuando participen en procesos de adquisición con entidades públicas, para la prestación de sus servicios de telecomunicación;*
- b) Cuando sus clientes no encuadren en la definición de Consumidor de la Ley Federal de Protección al Consumidor; y*
- c) Cuando se contraten servicios mayoristas, únicamente para dichos servicios.”*

#### d) Reino Unido

Por otra parte, en el Reino Unido, la OFCOM emitió una consulta temprana, en el cual propuso cambiar las definiciones de las diferentes categorías de clientes comerciales<sup>41</sup>, en el marco de la adaptación de su normativa al Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas (EECC)<sup>42</sup>.

Entre sus principales disposiciones sobre derechos del usuario final, se extendió derechos aplicados a clientes residenciales para las siguientes categorías: microempresas, pequeñas empresas y organizaciones sin fines de lucro. La motivación detrás de ello fue que, a diferencia de las medianas y grandes empresas,

<sup>41</sup> Implementing the new European Electronic Communications Code : Revised proposals for annual best tariff information and business customer definitions, disponible en: [https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf\\_file/0033/198933/consultation-eecc-revised-proposals.pdf](https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0033/198933/consultation-eecc-revised-proposals.pdf)

<sup>42</sup> Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de diciembre de 2018, disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2018/1972/oj>



estas cuentan con un menor poder de negociación, comparable al de los consumidores y, por tanto, se deben aplicar diferentes requisitos, principalmente relacionados a la transparencia de la información y los requisitos en los contratos.

Una vez finalizada la consulta, el regulador planteó agregar las categorías de microempresas, pequeñas empresas, y organizaciones sin fines de lucro, tomando como requisito dos (2) criterios fundamentales: el nivel financiero y el número de trabajadores. No obstante, ante las respuestas de las empresas operadoras sobre la dificultad de utilizar un umbral financiero como un criterio para evaluar a estos usuarios, se estableció únicamente el umbral de número de trabajadores como único requisito.

Esta decisión fue publicada en diciembre del 2020<sup>43</sup>, donde se definieron a los usuarios bajo la categoría de microempresa o pequeña empresa a aquel cliente que lleva a cabo un negocio, donde trabajan no más de 10 personas, sean empleados o voluntarios. Asimismo, las organizaciones sin fines de lucro se definieron como organizaciones para las que trabajan no más de 10 personas, sean como empleados o voluntarios, que aplican la totalidad de sus ingresos netos para fines benéficos o públicos y que tienen prohibido distribuir, directa o indirectamente, sus activos entre sus miembros.

Así como en el Reino Unido, otros países europeos también se han visto en la necesidad de actualizar las definiciones y normas para determinadas categorías de clientes comerciales, como es el caso de España, que en el marco de la actualización de la ley general de telecomunicaciones, propone incluir la definición de microempresas<sup>44</sup>; y, el caso de Alemania<sup>45</sup>, donde el regulador optó por modificar su normativa con la finalidad de extender los derechos de los usuarios y consumidores finales a las microempresas, pequeñas empresas y organizaciones sin fines de lucro.



<sup>43</sup> Fair treatment and easier switching for broadband and mobile customers: Implementation of the new European Electronic Communications Code, disponible en: [https://www.ofcom.org.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0020/209504/eecc-statement-dec-20.pdf](https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0020/209504/eecc-statement-dec-20.pdf)

<sup>44</sup> <https://www.cnmec.es/sites/default/files/3282367.pdf>

<sup>45</sup> [https://www.bundesrat.de/SharedDocs/drucksachen/2021/0301-0400/325-21.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bundesrat.de/SharedDocs/drucksachen/2021/0301-0400/325-21.pdf?__blob=publicationFile&v=1)

### 5.1.2. Benchmark de regulación diferenciada por segmento residencial y comercial en otros sectores económicos en Perú

Por otra parte, en el Perú, de acuerdo con la normativa aplicable en servicios públicos domiciliarios como la energía, saneamiento y/o gas en el sector no residencial, se establecen y definen ciertos tipos de usuarios, de acuerdo con su nivel de consumo.

#### a) Sector Eléctrico

En el sector eléctrico, según la Ley para asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica - Ley N° 28832<sup>46</sup>, se clasifica a los usuarios consumidores de electricidad entre libres y regulados. Al respecto, en su Artículo 1°, se define como *Usuarios Libres* a aquellos agentes del mercado eléctrico que se encuentran conectados al Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN) y cuya potencia contratada es igual o superior a 0.2 MW. Sin embargo, aquellos agentes conectados al SEIN que tengan una potencia contratada entre 0.2 MW y 2.5 MW, podrán elegir entre la condición de *Usuarios Libres* o *Cliente Regulado*. A esto último se le denomina “rango optativo”, donde los usuarios podrán decidir pertenecer al grupo que mejor le convenga<sup>47</sup>.

#### b) Sector Saneamiento

En el sector saneamiento, de acuerdo al Reglamento General de Regulación Tarifaria de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)<sup>48</sup>, se aplica una estructura tarifaria para cada clase de usuario: residenciales y no residenciales. Por un lado, los usuarios residenciales presentan una estructura tarifaria diferenciada en las siguientes categorías: Social y Doméstica; por su parte, en los usuarios no residenciales, la estructura tarifaria se encuentra diferenciada en las categorías: Comercial, Industrial y Estatal. Para cada una de estas categorías existen diferentes bloques de consumo, a los cuales les corresponde una tarifa particular para el servicio de agua potable y para el servicio de alcantarillado.

<sup>46</sup> <http://www2.osinerg.gob.pe/MarcoLegal/pdf/LEY%2028832.pdf>

<sup>47</sup> <https://prie.osinergmin.gob.pe/PF-SICLI>

<sup>48</sup> Resolución de Consejo Directivo No 009-2007-SUNASS-CD. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/sunass/normas-legales/1328296-009-2007-sunass-cd>



### c) Sector gas natural

Por último, en el mercado de gas natural, se aprobaron las categorías tarifarias y las tarifas vigentes de distribución para el área de concesión de Lima y Callao<sup>49</sup>, donde se establecen categorías de consumidores según el nivel de consumo, categorías que se clasifican como residencial, comercial, industrial, generadores eléctricos, estaciones GNV, entre otros.

#### 5.1.3. Alternativas regulatorias para definir al abonado corporativo

Tomando en consideración que el problema definido radica en la falta de una definición del abonado corporativo que se base en su poder de negociación, 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 aquella persona jurídica 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 con RUC.

Al respecto, en esta alternativa el criterio que permitiría diferenciar a los abonados según poder de negociación, sería el documento de identidad con el que se identifica al momento de contratar, lo cual permite distinguir entre persona natural y persona jurídica.

Para el planteamiento de la alternativa 2, se ha tomado en consideración lo expuesto en el apartado III, es decir, que de todas las empresas formales a nivel nacional, aquellas que ostentarían poder de negociación frente a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, serían las medianas y grandes empresas. Ello debido principalmente a

<sup>49</sup> Resolución del Consejo Directivo N° 055-2018-OS/CD. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/normas-legales/735148-055-2018-os-cd>



su impacto en la economía nacional, ya sea sobre el total de ventas del sector privado, sobre el PBI o sobre el valor agregado del sector privado.

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, mientras que el resto de abonados serán considerados como abonados residenciales, esto 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.

Por ello, 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 ingresos 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. Así, si el abonado demuestra que cuenta con Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS), o el Régimen Especial de Renta, o el Régimen MYPE Tributario, ello sería suficiente para calificar como abonado residencial, pues dichos regímenes solo aplican a empresas con hasta 1 700 UIT, es decir, 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 indicador objetivo que la empresa operadora requiera al abonado para calificarlo como abonado corporativo, de ser el caso, sea el régimen tributario.



**Cuadro 3: Criterios para identificar al abonado corporativo**

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

De otro lado, cabe señalar 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 conveniente.

- Sobre las instituciones o empresas públicas

Sobre el particular, debe indicarse que, 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 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 contar con una definición para las instituciones o empresas públicas, sobre el cual deba aplicar cierta flexibilización normativa.



## 5.2. Sobre la afectación que podría generar la regulación actual sobre la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo

Tomando en consideración que el problema descrito en el apartado III, respecto a que la regulación actual podría entorpecer la celeridad que ciertos abonados corporativos podrían 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 TUO del Reglamento de Reclamos, y el capítulo IX del Reglamento de Calidad, salvo aquellas disposiciones que derivan de normas con rango de Ley.
- 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 TUO del Reglamento de Reclamos, y el capítulo IX del Reglamento de Calidad, salvo aquellas disposiciones que derivan de normas con rango de Ley. 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 suficiente 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 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 Informe, se resume una 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 si su inaplicación cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a abonados corporativos con poder de negociación, 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, siendo que no es posible disponer su inaplicación, debido precisamente a la jerarquía jurídica que prima en estos casos. Tal es el caso de aquellas disposiciones asociadas a temas de seguridad, derivadas de los Decretos Legislativos 1338<sup>50</sup> y/o 1596<sup>51</sup>.

**Cuadro 4: 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 arbitraje.

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

<sup>50</sup> 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.

<sup>51</sup> 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.



inescrupulosas que buscan suplantar identidad para cometer delitos, aprovechan aquellos segmentos menos regulados. Así, de inaplicar 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, no es posible la inaplicación de estas disposiciones; no obstante, se propone que, específicamente los trámites de reporte por recuperación de equipo y de cuestionamiento de bloqueo de equipo, que actualmente se exige que sean realizados únicamente de manera presencial 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, puedan ser realizados a través de otros canales de atención habilitados por las empresas operadoras, en el caso de los abonados corporativos, 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 poder 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° 31809<sup>52</sup>, así como con la compensación por interrupciones en el servicio de acceso a Internet fijo que deriva de la Ley N° 31761<sup>53</sup>, y disposiciones relacionadas al principio regulatorio de neutralidad de red, adoptado por el Perú mediante la Ley N° 29904<sup>54</sup>.

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

<sup>52</sup> Ley para el fomento de un Perú conectado.

<sup>53</sup> 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

<sup>54</sup> Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red dorsal nacional de fibra óptica.



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 circuitos<sup>55</sup>, 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 lo cual, no sería necesaria la fórmula establecida para su cálculo en el capítulo IX del Reglamento de Calidad.

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 Telecomunicaciones<sup>56</sup>, 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. Por ello, la propuesta de alternativa 1 no contempla la inaplicación de la referida normativa cuando la relación contractual es con el abonado corporativo.

Finalmente, con relación al Reglamento de Calidad de Atención y el TUO del Reglamento de Reclamos, 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 con poder de negociación, genere situaciones de indefensión. Ello debido a que, el abonado corporativo está en la capacidad de gestionar su relación contractual con la empresa operadora.

<sup>55</sup> 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.

<sup>56</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 020-2007-MTC.



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 al ser mediana o gran empresa, consideren que no ostentan suficiente poder 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 y figurar en el contrato celebrado por las partes. Así, el Osiptel tendrá la evidencia objetiva de cuál será la normativa que 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.

## 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 que, 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 5: 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 efectividad o costos con respecto al escenario base.	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		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 que considere su poder de negociación**

En la sección V se plantearon alternativas regulatorias, por lo que en esta sección se evalúan dichas alternativas conforme a los criterios antes planteados, y 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 considere su poder de negociación, permita diferenciarlo del abonado residencial, y sea aplicable a toda la normativa del Osiptel).

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



El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el problema planteado, relacionado con la falta de una definición del abonado corporativo que se base en su poder de negociación, 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° 6.

**Cuadro 6: Comparación entre las alternativas formuladas para contar con una definición de abonado corporativo que considere su poder de negociación, permita diferenciarlo del abonado residencial y sea aplicable a toda la normativa del Osiptel**

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base No contar con definición de abonado corporativo – Status quo	Alternativa 1 Definir al abonado corporativo como aquella persona jurídica que contrata con RUC 20.	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.
Efectividad	50%	0	+1	+3
Costo para los operadores	25%	0	+3	+2
Costo regulatorio	25%	0	+2	+1
<b>Resultado de evaluación Cualitativa</b>		<b>0</b>	<b>+1.75</b>	<b>+2.25</b>

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+1” debido a que comprende definir al abonado corporativo y diferenciarlo del residencial, sin embargo, la variable propuesta para la diferenciación, es decir, el RUC 20, 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, sin embargo, no permite identificar a aquel segmento con mayor poder de negociación, con lo cual podría generar una regulación desproporcionada o inefectiva. Cabe recordar que, tal como se planteó en la sección III, las MYPE no ostentan un elevado poder de negociación, por lo que se asemejan más a un abonado residencial.

La alternativa 2, por su parte, obtiene un puntaje de “+3” porque comprende definir al abonado corporativo y diferenciarlo del residencial, haciendo uso de un criterio que permite tomar en consideración el poder de negociación del corporativo, como es la variable “tamaño de empresa”. Así, esta alternativa 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.

Sobre el particular, la alternativa 2 proporciona una definición más rigurosa, diferenciando claramente entre micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.

Este enfoque permite identificar con mayor precisión a los abonados



que tienen un poder de negociación significativo y necesidades regulatorias específicas. En cambio, la Alternativa 1, al depender solo del RUC 20, resulta menos precisa, agrupando empresas con características y capacidades muy diversas bajo un mismo régimen regulatorio.

Al respecto, la alternativa 2 permite que las MYPES sean consideradas como abonados residenciales, al no ostentar el mismo poder de negociación que la mediana y gran empresa, y enfrentar mayor asimetría de información. Así, su relación contractual con las empresas operadoras no estaría afectada 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 MYPE, lo cual impactaría indirectamente en el crecimiento y competitividad de este segmento empresarial.

Cabe mencionar además que, la alternativa 2 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 a diferencia de la alternativa 0, que implica mantener una regulación sobre relaciones contractuales que no la necesitan.

Asimismo, la alternativa 2 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 y tributarios 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. Esta ventaja de adaptabilidad de la definición de abonado corporativo no lo tiene la alternativa 1, al ser más rígida y depender únicamente del RUC 20, que es asignado a todo el segmento corporativo, independientemente de su tamaño.

Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3” pues generaría ahorros importantes, al considerar una definición amplia del abonado corporativo. Al respecto, esta alternativa contempla como abonado corporativo tanto a las MYPES como a la mediana y gran empresa. Así, el universo de abonados cuya relación contractual con las empresas operadoras no estaría sujeta a la normativa del Osiptel sería amplia, con lo cual las empresas operadoras tendrían libertad de determinar los estándares de sus relaciones contractuales con un gran segmento de abonados.



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.

Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+2”, ya que habría un gran segmento de abonados cuya relación contractual con las empresas operadoras no estaría sujeta a la normativa del Osiptel, y, por lo tanto, el universo de posibles incumplimientos que el Osiptel tendría que fiscalizar se reduciría, 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 la identificación del abonado corporativo correspondería a la empresa operadora a través del RUC. Así, se espera que la verificación que deba realizar el Osiptel sea inmediata y no suponga mayores costos de supervisión.

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, el universo de posibles incumplimientos que el Osiptel tendría que fiscalizar si bien 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 la identificación del abonado corporativo 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.



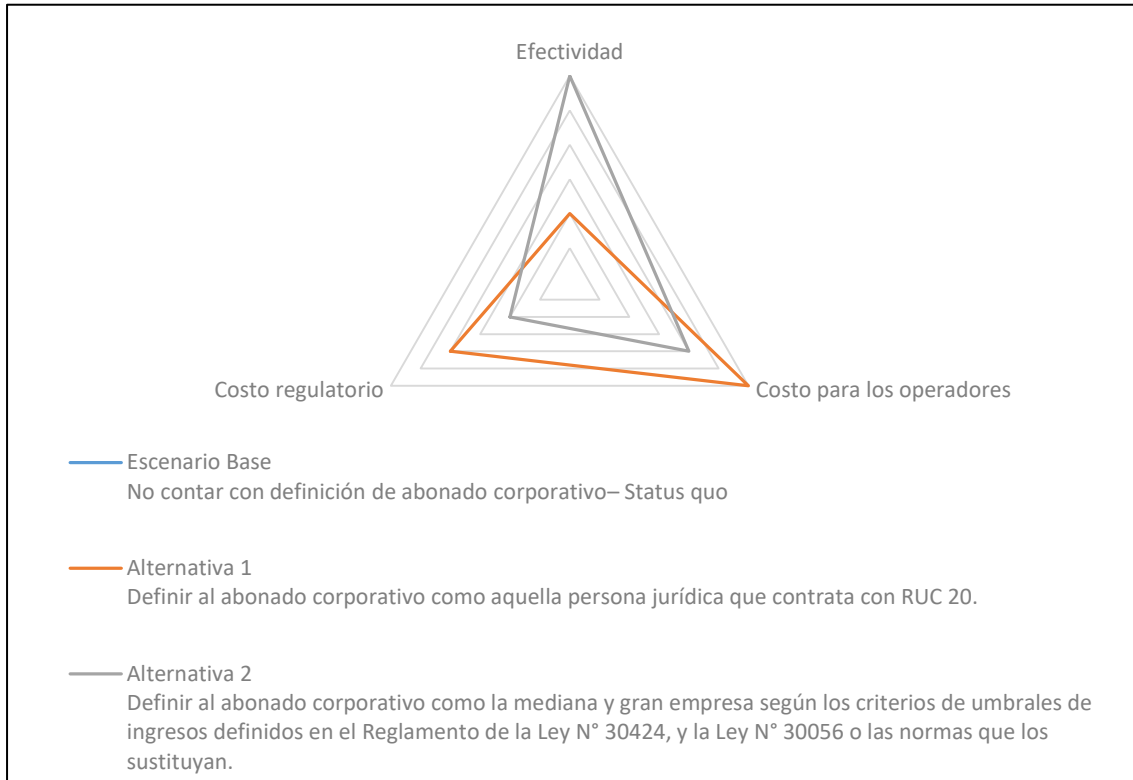
Asimismo, es preciso señalar que, la alternativa 2 alinea la definición de abonado corporativo con criterios establecidos en normativas previas, lo que proporciona una mayor coherencia con otras leyes y reglamentos vigentes. Esta consistencia mejora la integración de la nueva regulación dentro del marco legal existente, contribuyendo al ordenamiento y simplificación regulatoria, reforzando la seguridad jurídica y reduciendo las incertidumbres en la aplicación de la normativa. Esto no solo reduce los costos regulatorios, sino que también promueve una aplicación más eficiente de las normas.

Cabe mencionar que, la Alternativa 2 permitiría eventualmente implementar normativa diferenciada que responda mejor a las características y necesidades específicas de la mediana y gran empresa. Esto fomenta una regulación más justa y equilibrada, ajustada a la realidad de cada segmento. En contraste, la Alternativa 1 no introduce esta flexibilidad, limitándose a un enfoque uniforme que podría no ser adecuado para todos los tipos de empresas.

Por lo expuesto, se observa que, para atender el problema relacionado con la falta de una definición del abonado corporativo que se base en su poder de negociación, 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 2 es la opción más efectiva. Así, se propone 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.



**Gráfico 11: Comparación gráfica de las alternativas para contar con una definición de abonado corporativo que considere su poder de negociación, permita diferenciarlo del abonado residencial, y sea aplicable a toda la normativa del Osiptel**



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

**6.2. Sobre la afectación que podría generar la regulación actual sobre la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo**

Con relación a este tema, en la sección V se plantearon alternativas regulatorias, por lo que en esta sección se evalúan dichas alternativas conforme a los criterios antes planteados, y en particular para el criterio de “efectividad” se toma como referencia el cumplimiento del objetivo específico 1.2 (Establecer una regulación diferenciada de la normativa del Osiptel, cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo, que no genere situaciones de desprotección).

El resumen de la evaluación cualitativa de las alternativas formuladas para el problema planteado, relacionado con que la regulación actual podría entorpecer la celeridad que ciertos abonados corporativos podrían obtener de la libre negociación privada con las empresas operadoras; se presenta en el cuadro N° 7.



**Cuadro 7: 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, que no genere situaciones de desprotección**

Crterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base No contar con una regulación diferenciada en función del tipo de abonado – Status quo	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 TUO del Reglamento de Reclamos, y el capítulo IX del Reglamento de Calidad, salvo aquellas disposiciones que derivan de normas con rango de Ley.	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 TUO del Reglamento de Reclamos, y el capítulo IX del Reglamento de Calidad, salvo aquellas disposiciones que derivan de normas con rango de Ley. Además, disponer la posibilidad de que el abonado corporativo solicite la aplicación de la normativa sectorial.
Efectividad	50.00%	0	1	3
Costo para los operadores	25.00%	0	3	2
Costo regulatorio	25.00%	0	2	1
<b>Resultado de evaluación Cualitativa</b>		<b>0</b>	<b>1.75</b>	<b>2.25</b>

Respecto al criterio de efectividad, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+1” debido a que, si bien la regulación diferenciada propuesta comprende la inaplicación de diversa normativa cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo, no contempla alguna fórmula que brinde protección a aquellos abonados corporativos que consideren encontrarse en situación de desprotección dada la menor regulación a la que estaría sujeta la empresa operadora en su relación contractual.

En contraste, la alternativa 2 obtiene el puntaje de “+3”, pues comprende, además de la regulación diferenciada propuesta en la alternativa 1, 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 referida normativa aplique a su relación contractual con la empresa operadora. Así, esta alternativa regulatoria es la más efectiva pues establece una regulación diferenciada tal que no genere situaciones de desprotección, otorga una mayor adaptabilidad a diferentes contextos y necesidades, y coadyuva a un trato más equitativo.

Asimismo, la Alternativa 2 establece un equilibrio adecuado entre la flexibilidad que ofrece a los operadores y la protección de los abonados, asegurando que los intereses de ambos actores sean atendidos de manera justa. Esto promueve el empoderamiento de los abonados sin descuidar la libertad de negociación de las operadoras.



Respecto al costo para los operadores, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+3” pues más bien 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. Así, esta alternativa contempla una flexibilización normativa abierta que, si bien daría libertad a las empresas operadoras para negociar sus procesos contractuales con el abonado corporativo, contempla la posibilidad de que aquellos abonados corporativos elijan que su relación contractual sea cautelada por el Osipitel.

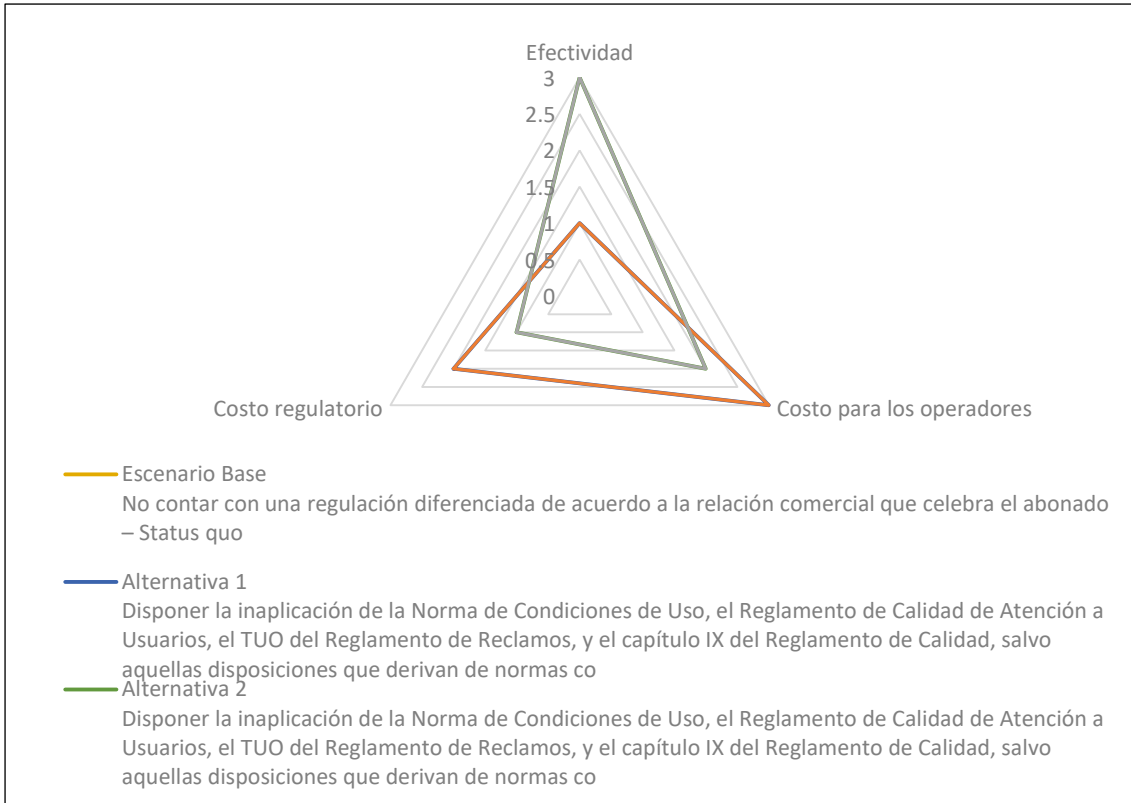
Finalmente, respecto al tercer criterio, la alternativa 1 obtiene el puntaje de “+2”, ya que el segmento de abonados cuya relación contractual con las empresas operadoras no estaría sujeta a la normativa del Osipitel contemplaría a todo abonado corporativo, sin excepción, con lo cual el universo de posibles incumplimientos que el Osipitel tendría que fiscalizar se reduciría, y con ello 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, pues el segmento de abonados cuya relación contractual con las empresas operadoras no estaría sujeta a la normativa del Osipitel, podría reducirse, si existen abonados corporativos que elijan que su relación contractual sea cautelada por el Osipitel. Así, el universo de posibles incumplimientos que el Osipitel tendría que fiscalizar si bien 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 Osipitel sea inmediata y no suponga mayores costos de supervisión.

Por lo expuesto, se observa que, para atender el problema relacionado con que la regulación actual podría entorpecer la celeridad que ciertos abonados corporativos podrían obtener de la libre negociación privada con las empresas operadoras, la alternativa 2 es la opción más efectiva. Así, se propone disponer la inaplicación de la Norma de Condiciones de Uso, el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios, el TUO del Reglamento de Reclamos, y el capítulo IX del Reglamento de Calidad, salvo aquellas disposiciones que derivan de normas con rango de Ley. Además, disponer la posibilidad de que el abonado corporativo solicite la aplicación de la normativa sectorial.



**Gráfico 12: 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, que no genere situaciones de desprotección**



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>

## VII. PROPUESTA NORMATIVA

De lo expuesto, se propone disponer la siguiente clasificación de abonado, en el artículo 1 del Proyecto de Norma:

### Artículo 1.- Clasificación de abonado

- 1.1. Los abonados se clasifican en abonados y abonados corporativos.
- 1.2. Los abonados corporativos son toda mediana y gran empresa que celebre un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras, independientemente de la modalidad de pago contratada.

Asimismo, como artículo 2 del Proyecto de Norma se propone disponer los siguientes criterios para calificar como mediana y gran empresa:



**Artículo 2.- Criterios para calificar a una mediana y gran empresa**

Para definir a una mediana y gran empresa, se consideran los umbrales de ingresos definidos en el Reglamento de la Ley N° 30424 y la Ley N° 30056 o las normas que los sustituyan.

Como artículo 3 del Proyecto de Norma se propone disponer que la carga de la prueba sobre la condición de abonado corporativo, recaea en el abonado.

**Artículo 3.- Carga de la prueba sobre la condición de abonado corporativo**

La carga de la prueba sobre la identificación del abonado corporativo corresponde al abonado, para lo cual debe adjuntar el documento que acredite el régimen tributario del abonado, el cual debe corresponder a la mediana y gran empresa.

La empresa operadora debe conservar la referida información para fines de supervisión.

A partir de la definición propuesta, se desprende que el abonado sería toda aquella persona natural sin negocio, y la micro y pequeña empresa, de acuerdo a la definición contemplada en el Reglamento de la Ley N° 30424, y la Ley N° 30056, o las normas que los sustituyan. Al respecto, cuando los servicios públicos de telecomunicaciones se presten al abonado, toda la normativa del Osiptel resultaría aplicable, tal como viene sucediendo hasta la fecha.

Tomando en consideración: (i) la definición propuesta de abonado corporativo, basada en que este cuenta con suficiente poder de negociación y no enfrente asimetría de información frente a la empresa operadora, (ii) las evaluaciones realizadas sobre el reducido uso de determinada normativa 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 el artículo 4 del Proyecto de Norma:

**Artículo 4.- Inaplicación de normativa del Osiptel a empresas que brindan servicios públicos de telecomunicaciones**

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.-
  - 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 Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- iv. El Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en lo correspondiente al Capítulo IX, sobre las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.

De otro lado, se plantea dejar abierta la posibilidad de que aquellos abonados corporativos que consideren necesaria la normativa del Osiptel previamente señalada, puedan solicitar expresamente su aplicación al momento de iniciar una relación



contractual con la empresa operadora. En virtud de ello, se propone incluir la siguiente disposición en el artículo 5 del Proyecto de norma:

#### **Artículo 5.- Aplicación de la normativa emitida por el Osipitel a solicitud del abonado corporativo**

El abonado corporativo está facultado a solicitar, durante el proceso de contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, no ser calificado como tal, de modo que se aplique en su relación contractual con la empresa operadora la totalidad de la normativa establecida en el artículo 4 de la presente norma. En este caso, la empresa operadora estará sujeta a todas las disposiciones de dicha normativa, sin excepción. La decisión del abonado corporativo debe reflejarse expresamente en el contrato que se celebre y se aplica a todos los contratos que suscriba con la empresa operadora.

Además, se propone disponer que los trámites de reporte por recuperación de equipo y cuestionamiento del bloqueo de equipo, puedan ser realizados por otros canales de atención además del presencial, cuando el abonado es corporativo, para lo cual se propone disponer el artículo 6:

#### **Artículo 6.- Uso de canales alternativos para el reporte por recuperación del equipo, cuestionamiento del bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio**

La empresa operadora utiliza canales de atención alternativos, además del presencial, para atender al abonado corporativo, en la presentación del reporte por recuperación del equipo, el cuestionamiento del bloqueo del equipo terminal y la suspensión del servicio, establecidos en los artículos 61 y 65 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los canales de atención alternativos deben contar con las medidas de seguridad previamente aprobadas por el Osipitel. Antes de la utilización de los referidos canales, la empresa operadora debe remitir al Osipitel la información sobre el referido canal.

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



## 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, de ser aprobado el proyecto de norma por el Consejo Directivo, el análisis y el proyecto de norma será publicados para 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 la menor asimetría de información que enfrentan y a su mayor poder de negociación.

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 realicen las adecuaciones 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 celeré, 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 para comentarios del proyecto de 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.



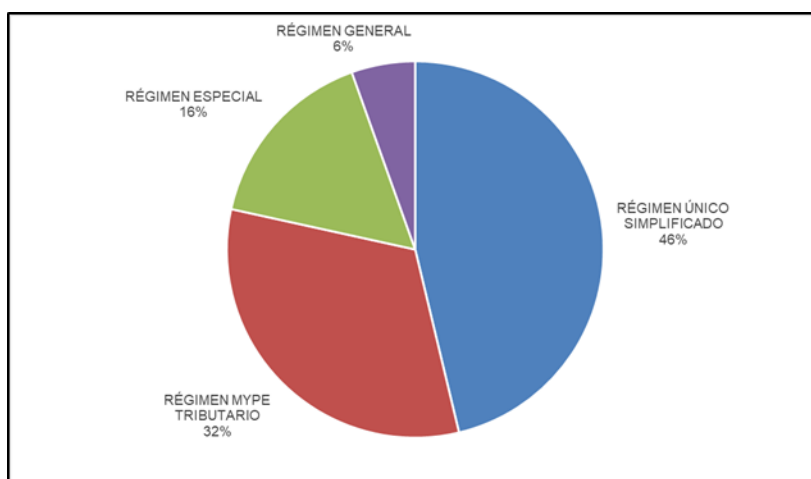
**XIII. ANEXO 1: Análisis de la base de RUCs vigentes, remitida por SUNAT**

De la información remitida por SUNAT, se ha encontrado que actualmente habría un universo de 3 308 033 empresas activas. Para el análisis se excluirá a las 12 165 empresas que están bajo regímenes especiales, tales como: Régimen agrario, Régimen de frontera, o Régimen Amazonía o Zona de Selva, con lo cual el universo sería de 3 295 868 empresas que estarían bajo regímenes tributarios de tercera categoría, es decir, personas naturales o jurídicas que realizan actividades empresariales.

De este universo, se ha identificado que el 94% (3 115 702 empresas) están en los regímenes NRUS, RER y RMT, lo cual nos permite concluir que ese porcentaje corresponde a empresas con umbrales de ingresos de hasta 1 700 UIT, esto es MYPES. Cabe recordar que, según SUNAT, estos regímenes únicamente aplican a empresas con ingresos anuales de hasta 1 700 UIT, y según el Reglamento de la Ley N° 30424, y la Ley N° 30056, las empresas con dicho límite de ingresos, corresponden a MYPES.

Ahora bien, el 6% restante (180 166 empresas) corresponde a empresas que están en el RG. Al respecto, tal como se señaló previamente, si bien el RG está dirigido a medianas y grandes empresas, este régimen también podría incluir micro o pequeñas empresas, según si la actividad empresarial que realizan no les permite acogerse a regímenes menores como NRUS, RER o RMT.

**Gráfico 13: Distribución de empresas activas según régimen tributario (SUNAT)**



Fuente: SUNAT. Elaboración: DPRC-Osiptel

Por ello, si se observa la distribución según umbral de ingresos, de las empresas que están en RG, se observa que, el 52% (93 624 empresas) presentan ingresos de hasta 1 700 UIT, es decir, corresponden a MYPES, sin

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



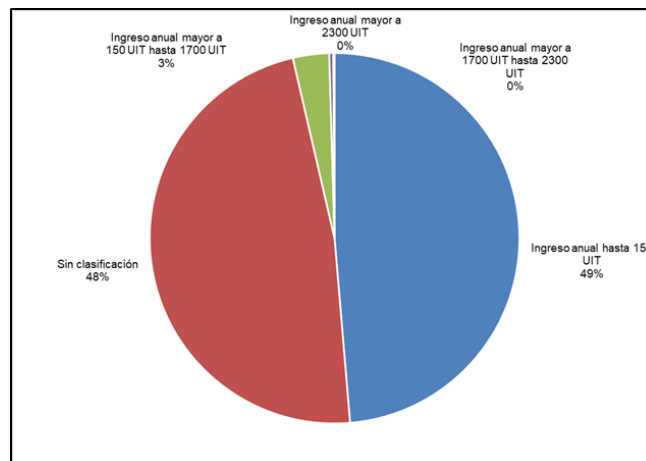
embargo, un grupo importante, 40% (72 319 empresas) no presenta información de ingresos, mientras que sólo el 8% (14 223 empresas) presentan ingresos superiores a 1 700 UIT, es decir, corresponden a mediana (3 251) y gran empresa (10 972).

Así, si se observa únicamente las empresas que están en RG, según umbral de ingresos, se puede distinguir que actualmente hay 14 223 medianas y grandes empresas, lo cual representa sólo el 0.43% del total de empresas activas reportadas por SUNAT. Mientras que el total de MYPES ascendería a 3 209 326 empresas, a saber 3 115 702 que están en NRUS, RER y RMT, y 93 624 empresas que están en RG pero tienen ingresos de hasta 1 700 UIT. Así, las MYPES representarían el 97.37% del total de empresas activas.

Al respecto, si se asume que las 72 319 empresas que no presentan información de ingresos y están en RG, tienen ingresos superiores a 1 700 UIT, el total de medianas y grandes empresas podría subir hasta 86 542 empresas, es decir, 2.6% del total de empresas activas.

Otra forma de estimar la distribución por segmento empresarial, es observando únicamente la distribución según umbrales de ingresos, de la información remitida por SUNAT. No obstante, el problema que se encuentra para ello, es que casi la mitad de las empresas no presenta clasificación por umbral de ingresos (48%). A diferencia de lo que ocurre cuando se analiza la información por régimen tributario, ya que todo el universo de empresas remitido por SUNAT, presenta régimen tributario identificado.<sup>57</sup>

**Gráfico 14: Distribución de empresas activas según umbral de ingresos (SUNAT)**



Fuente: SUNAT. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

<sup>57</sup> Así, se advierte que 1 714 312 empresas tienen ingresos de hasta 1 700 UIT, es decir corresponderían a MYPES. Sin embargo, por régimen tributario, se observó previamente que 3 115 702 empresas están en NRUS, RER y RMT, siendo que la identificación de régimen tributario permite concluir que este sería el universo de MYPES, pues para que les aplique dichos regímenes deben tener hasta 1 700 UIT.



Únicamente observando umbrales de ingresos, se advierte que 15 199 empresas cuentan con ingresos superiores a 1 700 UIT, cifra ligeramente superior a la encontrada al observar a las empresas con RG, a saber, 14 223, lo cual indica que 976 empresas tienen ingresos superiores a 1 700 UIT, pero no se encuentran en RG, sino en regímenes RER, RMT u otro especial.<sup>58</sup> Por ello, las 299 empresas con más de 1 700 UIT que están en RER o RMT, deben descontarse del total de MYPES estimadas, con lo cual habría un total de 3 209 027 MYPES, es decir, 97.37% del total de empresas activas.

Por lo tanto, a partir de la información remitida por SUNAT y la evaluación realizada, se puede concluir que existen 14 522 empresas con ingresos superiores a 1 700 UIT<sup>59</sup>, es decir, medianas y grandes empresas, lo cual representa 0.44% del total de empresas activas. Además, se estima que existen 3 209 027 MYPES, es decir, el 97.37% del total de empresas activas. El análisis de dicha información se presenta en el Anexo I del presente informe.

Sin embargo, si se asume que las 72 319 empresas que no presentan información de ingresos y están en RG, tienen ingresos superiores a 1 700 UIT, el total de medianas y grandes empresas podría ascender hasta 86 841 empresas, es decir, 2.63% del total de empresas activas a nivel nacional.

#### XIV. ANEXO 2: 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 la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones se dé a abonados corporativos, genere situaciones de indefensión, o contravenga alguna disposición con rango legal.



<sup>58</sup> De esas 976 empresas, 299 están en RER y RMT, y 677 en regímenes especiales. Al respecto, no debería suceder que una empresa con más de 1 700 UIT se encuentre en RER o RMT, sin embargo, puede deberse a falta de actualización de régimen.

<sup>59</sup> Que están en RER, RMT o RG. No se toma en cuenta a las 677 empresas que están en regímenes especiales.

**Cuadro 8: 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
<b>Autogestión</b>	Permitir autogestión en aplicativos informáticos	No genera situaciones de indefensión. Si ya lo tienen implementado para todos, sirve también para los abonados corporativos.
<b>Información</b>	<p>Dar información en web y aplicativos informáticos</p> <p>Otra información: saldos de tarjetas de pago, consumos, saldos, identificación y registro de llamadas entrantes, información en TUPS</p>	
<b>Contratación</b>	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.
	Mecanismos de contratación y obligaciones	Las empresas operadoras podrían pactar modalidades de contratación más ágiles con abonados corporativos.
	Envío de información de contrataciones móviles a través de RENTASEG	Contraviene el DL 1338 y su Reglamento.
	Requisitos esenciales para la contratación	Contraviene el DL 1596.
<b>Activación</b>	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.
<b>Facturación</b>	Oportunidad	No genera situaciones de indefensión.
	Entrega recibo	Dado el poder de negociación, el abonado corporativo tiene la capacidad
	Reclamos por falta	

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>



	Facturación detallada	de negociar cuándo se le factura, o de qué manera quiere el recibo y cuando.
<b>Obligaciones de abonados</b>	Uso debido	No genera situaciones de indefensión.
	Pago	En la negociación privada, naturalmente la empresa operadora lo va a solicitar.
<b>Interrupción</b>	Devoluciones	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, los abonados corporativos pueden exigir devoluciones si no reciben bien el servicio.
	Prorrato	
<b>Obligaciones de empresa operadora sobre cambio de número</b>	Locución	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, los abonados corporativos pueden exigir la locución. Incluso podrían no necesitarlo.
<b>Obligaciones sobre servicios adicionales</b>	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	
<b>Obligaciones servicio telefonía fija abonado</b>	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	
<b>Rurales</b>	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)	
<b>Disposiciones específicas sobre el RENTESEG</b>	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)	
<b>Suspensión</b>	Facultad para suspender según causales	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, los abonados corporativos pueden exigir las
	No cobro durante	
	Reactivación	



		causas para suspensión, cobro, reactivación.
<b>Corte</b>	Facultad para corte según causales	No genera situaciones de indefensión. Dado el poder de negociación, los abonados corporativos pueden exigir las causas para corte.
<b>Terminación</b>	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	
	Baja por incumplimiento de requisitos esenciales	Contraviene el DL 1596.
<b>Derechos a trámites</b>	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 operadora puede habilitar otros mecanismos previa aprobación de Osiptel. Obligación de envío SMS previa activación (correo si tiene más de 10 líneas)	
	La empresa operadora debe permitir llamada preselección o llamada por llamada	

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>

**Cuadro 9: 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
<b>Obligaciones en canales de atención</b>	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	
	Enviar aviso con información del trámite durante el día (+500k)	
	Difundir en web información de lista de centros, y canales telefónicos y digitales	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.
	Participación en capacitaciones del Osiptel	No genera situaciones de indefensión. Es probable que la empresa operadora tenga capacitaciones especializadas para personal especializado en segmento corporativo. La empresa operadora podría decidir no enviar a capacitación a ellos.
<b>Canales presenciales</b>	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 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.
	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. Técnicamente la EO intentará dar atención al segmento corporativo por el canal más accesible para él, no necesariamente a través del canal presencial.



<b>Canal telefónico y digital</b>	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. Técnicamente la empresa operadora intentará 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)	
	Pedir atención humana en cualquier momento.	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 tiempo para atención humana.
<b>Sistema de información</b>	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.	
<b>Medición calidad atención</b>	Indicadores: caída, deserción, tiempo de espera presencial, corte, tiempo espera telefónica	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora muy probablemente tiene una atención personalizada con el segmento corporativo, con tiempos de atención reducidos o soluciones inmediatas. No haría falta exigir que estándares mínimos. El mismo abonado corporativo tiene el incentivo para exigir atenciones ágiles.



**Cuadro 10: 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
<b>Garantías de protección al usuario</b>	Gratuidad	No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora no cobraría a los abonados corporativos por reclamar.
	Defensa sin abogado	No genera situaciones de indefensión. Los abonados corporativos tal como se pretenden definir, siempre tienen abogados. Como sea la empresa operadora no tiene incentivos a no dejarlo reclamar si reclama el representante sin un abogado.
	Encauzar procedimiento	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.
	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.
	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
	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



	<p>Acceso al expediente y estado del trámite</p> <p>Mecanismos adicionales de acceso a expediente (obligación para empresas operadoras de más de 500 mil abonados)</p> <p>Acceso virtual del Osiptel (obligación para empresas operadoras de más de 500 mil abonados)</p> <p>Copias del expediente</p>	<p>No genera situaciones de indefensión. No aplicaría el procedimiento para los reclamos que presenten los abonados corporativos. En caso tengan procedimientos de reclamos, se considera que el abonado corporativo puede exigir acceso a lo actuado.</p>
	<p>Devolución del interés aplicable y oportunidad de devolución</p>	<p>No genera situaciones de indefensión. Esto es algo que el abonado corporativo puede exigir.</p>
<b>Información y orientación al usuario</b>	<p>Procedimiento, lista de medios probatorios, precedentes de observancia obligatoria, obligación de pagar por monto no reclamado, formularios de presentación de reclamos, apelaciones, quejas.</p>	<p>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.</p>
	<p>Publicar en afiches, etc., dicha información. Además las que dispongan de página web, deben incluir dicha información en "Información a abonados y usuarios".</p>	<p>No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora tendrá que cumplir con la obligación así la norma no aplique para corporativos.</p>
	<p>Utilizar formularios aprobados por Osiptel</p>	
<b>Solución anticipada de reclamos</b>	<p>3dh para dar SAR con código SAR, plazo de ejecución, y grabación del audio de aceptación.</p>	<p>No genera situaciones de indefensión. La empresa operadora tiene mecanismos más ágiles para atender los reclamos del segmento corporativo (sectoristas personalizados).</p>
	<p>10dh máximo para ejecutar el acuerdo aceptado, y 5dh para comunicar el cumplimiento del SAR.</p>	
<b>Órganos de Resolución</b>	<p>Empresa operadora y TRASU</p>	<p>No genera situaciones de indefensión. Esto se mantiene así la norma no aplique a abonados corporativos.</p>
<b>Trámite del procedimiento en general</b>	<p>Sujetos activos del procedimiento</p>	<p>Quedan excluidos los abonados corporativos, salvo aquellos que soliciten no ser calificados como tal.</p>
	<p>Representación general y especial</p>	<p>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</p>



	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. Técnicamente la EO 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
	Sistema interoperable	No aplicaría para el segmento corporativo.
<b>Sistema de gestión de usuarios</b>	Sistema de gestión de usuarios (obligación a empresas operadoras de más de 500 mil abonados)	No genera situaciones de indefensión. Técnicamente la EO 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

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>

**Cuadro 11: 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
<b>Regímenes tarifarios</b>	Tarifa supervisada y regulada (Art 9)	Son disposiciones generales sobre reglas para establecer tarifas. Es inocuo al tipo de abonado. Mejor mantener.
<b>Establecimiento de tarifas</b>	Reglas sobre quien pone la tarifa según servicio prestado (Art 10)	
<b>Tratamiento tarifario del servicio</b>	Cobro revertido / Pago compartido (Art 10-A -B)	
<b>Obligaciones sobre comunicar tarifas y de la vigencia de estas</b>	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 Texto Único Ordenado 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.
	Entrada en vigencia determina el inicio de la aplicación de la tarifa (Art 13)	
	Carácter público de la información de tarifas (Art 14)	



	<p>Requisitos para comunicar al Osiptel y publicar tarifas (formatos) (Art 15)</p> <p>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)</p>	
<b>Normas sobre publicidad comercial</b>	Ley de Competencia Desleal. (Art 17)	Inocuo. Toda publicidad comercial está sujeta a lo dispuesto en la Ley N° 1044.
<b>Sujeto pasivo de la tarifa</b>	La tarifa se aplica a usuarios que originen la comunicación, salvo excepciones (Art 18)	Son disposiciones generales sobre reglas para establecer tarifas. Es inocuo al tipo de abonado. Mejor mantener.
<b>Medición, tasación y facturación</b>	Deben realizarse de manera fidedigna y conforme a disposiciones aplicables (Art 19 – 19-E)	
<b>Facturación</b>	Cobro por servicios efectivamente prestados (20-A)	No se considera que las disposiciones aquí contenidas afecten el funcionamiento del segmento corporativo.
	Conceptos facturables: únicamente conceptos vinculados a servicios públicos de telecomunicaciones (20-B)	
	Características de conceptos facturables (20-C)	
	Conceptos no facturados oportunamente (20-D)	
	Facturación detallada (20-E)	
	Comparativo gráfico en Recibo Abonado servicio móvil (20-F)	
<b>Tarjetas de pago</b>	20-G a 20-L	Son reglas sobre las tarjetas de pago, que podrían ser usadas tanto por el abonado residencial como por el corporativo. Mejor mantener.
<b>De los planes tarifarios</b>	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. Si un abonado corporativo negocia su requerimiento, no aplicarán estas
<b>De las Tarifas promocionales</b>	Temporalidad de la promoción (Arts 23-29)	



<b>De los servicios empaquetados</b>	Información desagregada del paquete. Regla para aplicación de tarifas (Arts 29-A Y B)	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. Mejor mantener.
<b>Resoluciones tarifarias</b>	Art 30	Son disposiciones generales sobre la función reguladora y normativa del Osiptel en materia tarifaria. Inocuo al tipo de abonado. Mejor mantener.
<b>Emisión y publicación tarifaria</b>	Art 31	
<b>Tarifas tope (32 y 33)</b>	Arts 32-33	
<b>Desregulación tarifas tope (34)</b>	Arts 34	
<b>Pruebas de imputación tarifaria (35 y 36)</b>	Arts 35-36	
<b>Facultades de supervisión (37 - 39)</b>	Arts 37-39	
<b>Obligaciones de información a Osiptel (40-42)</b>	Arts 40-42	

**Cuadro 12: 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**

<b>Tema</b>	<b>Obligación</b>	<b>Evaluación de riesgos</b>
<b>Indicadores de calidad de red</b>	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.
<b>Indicadores de disponibilidad</b>	Indicadores obligatorios (Evento crítico) e informativos	Riesgo. Son indicadores de red que la empresa operadora no diferencia según tipo de abonado. Sería más carga pedir que diferencien.
<b>Medición, publicación y conservación de información</b>	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.
<b>Disposiciones para interrupciones del servicio</b>	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.



<p><b>Disposiciones para el servicio de telefonía de uso público</b></p>	<p>Prestación, continuidad y acceso</p>	<p>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.</p>
<p><b>Disposiciones sobre calidad de red</b></p>	<p>Neutralidad de red</p>	<p>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.</p>
<p><b>Disposiciones específicas sobre arrendamiento de circuitos</b></p>	<p>Procedimiento detallado para contratar</p>	<p>No genera situaciones de indefensión. Los abonados corporativos tal como se pretende que sean definidos, tienen mecanismos directos de negociación que hacen el proceso más celerante que el definido en esta norma.</p>

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>

**XV. ANEXO 3: Análisis estadístico del segmento comercial atendido por las empresas operadoras**

**1. 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 corporativo<sup>60</sup>, 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 Norma de Requerimiento de Información Periódica, tanto aquella aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 096-2015-CD/OSIPTEL (en adelante, NRIP antigua), como la aprobada a través de Resolución de Consejo Directivo N° 043-2022-CD/OSIPTEL (en adelante, NRIP nueva). Al respecto, la información sobre los abonados comerciales aquí presentada es más amplia a la que se propone como definición de abonados corporativos, en tanto la primera 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 ambas operadoras sumaban 2 435 819, mientras que, a diciembre de 2023, suman 1 183 057.

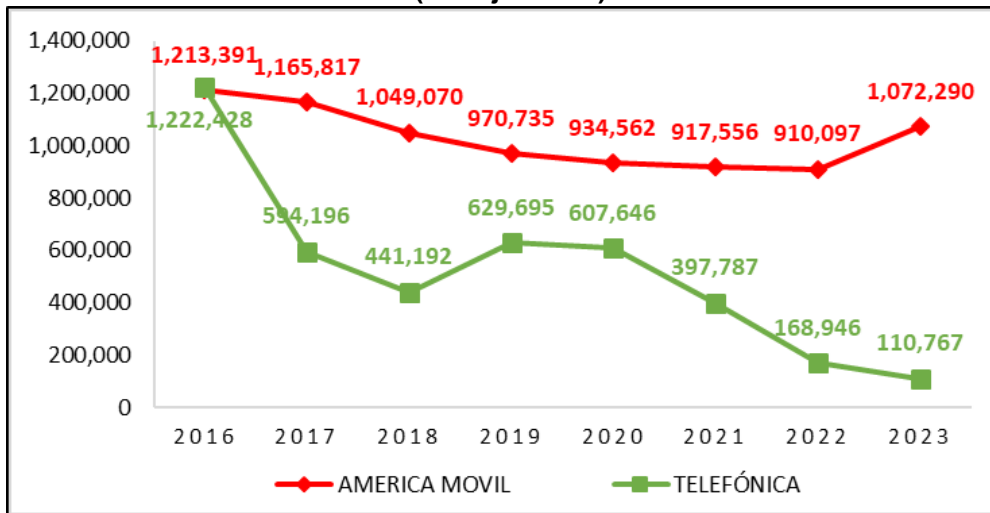
<sup>60</sup> Para efectos de esta sección, la definición de segmento corporativo es aquella utilizada en la NRIP.



En el caso de Telefónica, la cantidad de líneas móviles comerciales se redujo en 91% entre 2016 y 2023, al pasar de poco más de 1.2 millones de líneas a menos de 111 mil líneas.

América Móvil por su parte, si bien también presentó una tendencia decreciente, esta no ha sido tan dramática como en el caso de Telefónica, pues se trata de una reducción de 18% en el mismo período, al pasar de poco más de 1.2 millones de líneas comerciales a aproximadamente 1 millón de líneas.

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

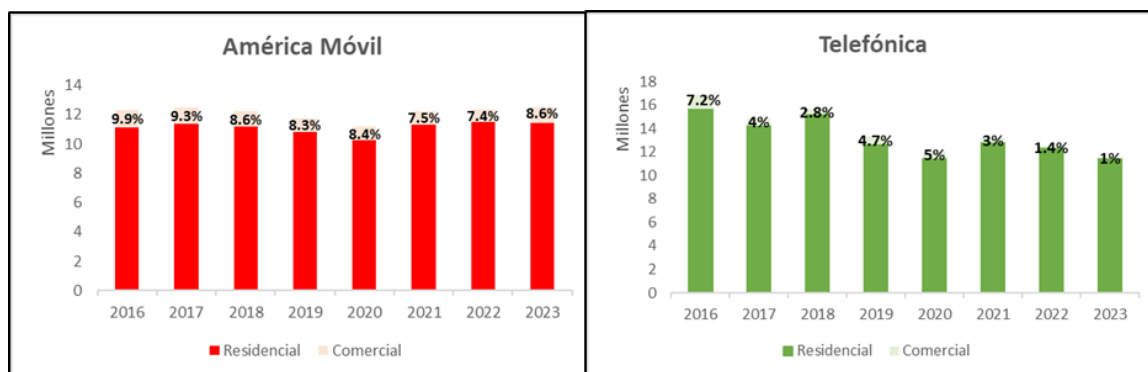


Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-Osiptel

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 1% en 2023.



**Gráfico 16: Representación del segmento comercial en líneas móviles de Telefónica y América Móvil**

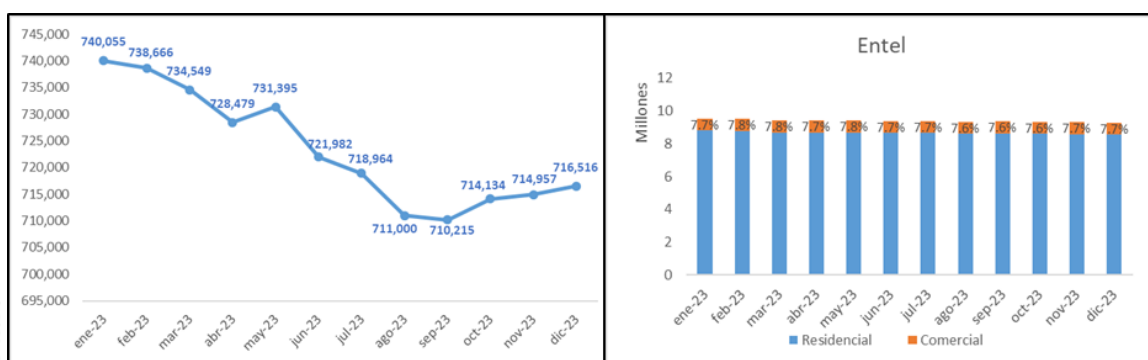


Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

De otro lado, en el caso de Entel, cabe señalar que, por lo menos desde el año 2016 hasta el año 2022, en el marco de la NRIP antigua, únicamente reportó líneas móviles bajo el segmento residencial.

No obstante, en el marco de la NRIP nueva, a partir de 2023, Entel reportó líneas de ambos segmentos. Así, a diciembre de 2023, el segmento comercial está conformado por 716 516 líneas, lo cual representa el 7.7% del total de líneas móviles de Entel.

**Gráfico 17: Evolución de líneas móviles comerciales y representación del segmento comercial 2023**



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-OSIPTEL



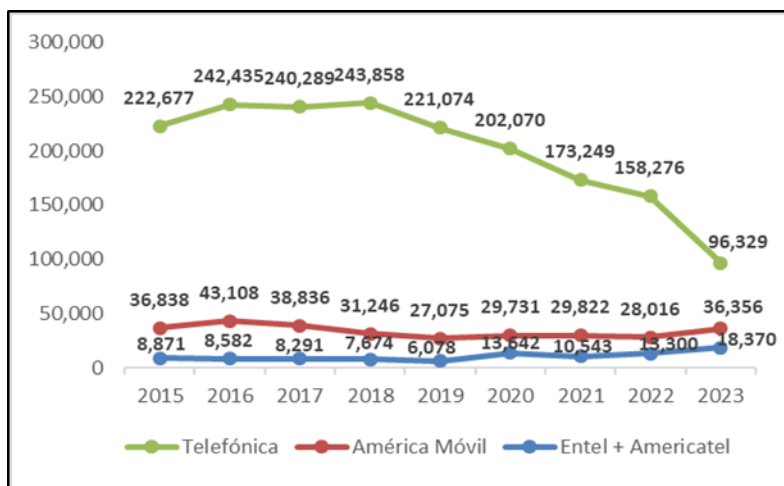
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y  
 la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Así, se advierte que las empresas operadoras móviles están dirigidas principalmente al segmento residencial, al ser su público objetivo; no obstante, mantienen un grupo de clientes comerciales. A 2023 el operador móvil con la mayor cantidad de líneas comerciales es América Móvil con 1 072 290 líneas (8.6%), seguido por Entel con 716 516 líneas (7.7%), y luego por Telefónica con 110 767 líneas (1%).

A partir de los hallazgos señalados se podría concluir que América Móvil cuenta con más clientes comerciales que sus competidores en el mercado móvil, o que aquellos clientes con los que cuenta son clientes que 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 57% entre 2015 y 2023. 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 30%. Entel y Americatel presentan tendencia creciente entre 2021 y 2023, que alcanzaron más de 18 mil conexiones comerciales.

**Gráfico 18: Evolución de conexiones a Internet fijo (2015-2023)**

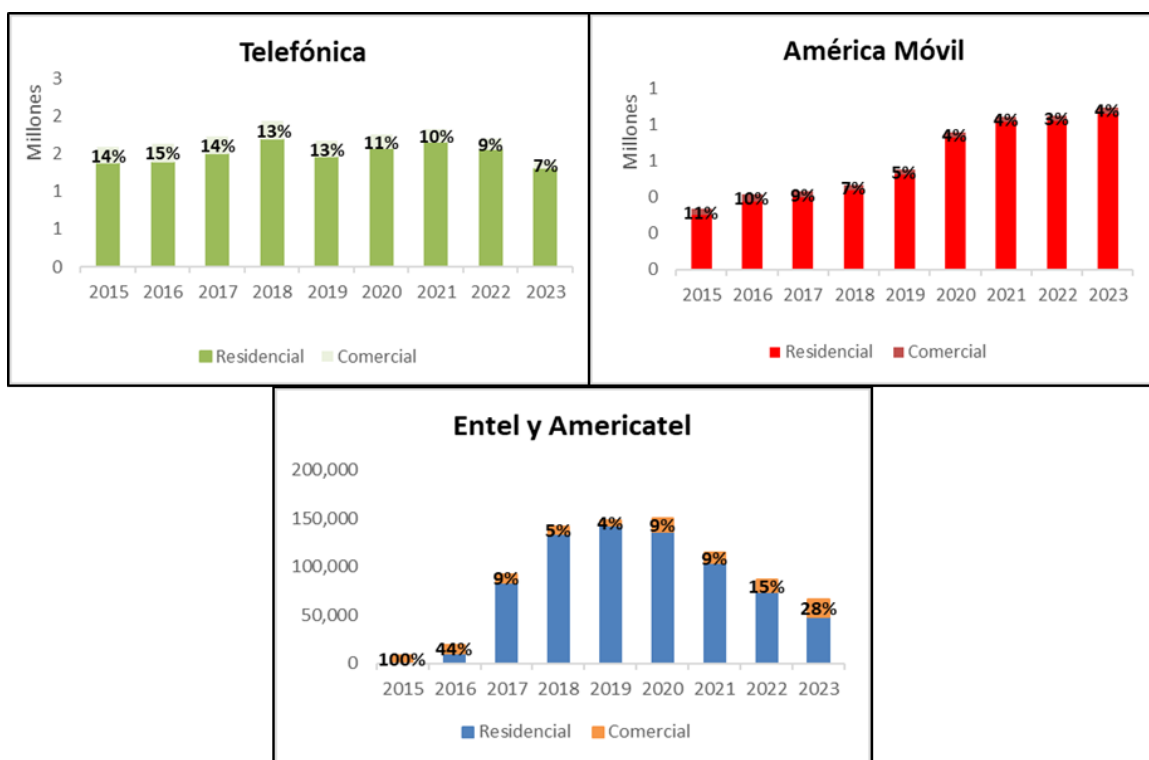


Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Además, se advierte que la participación del segmento comercial tanto en el caso de Telefónica como de América Móvil se ha reducido considerablemente, al pasar de 14% a 7% en el primer caso, y de 11% a 3% en el segundo, entre 2015 y 2023. En contraste, en el caso de Entel, se observa que dicha participación más bien ha sido creciente entre 2021 y 2023, al pasar de 9% a 28%.



**Gráfico 19: Representación del segmento comercial en las conexiones a Internet fijo de Telefónica, América Móvil y Entel (2016-2023)**



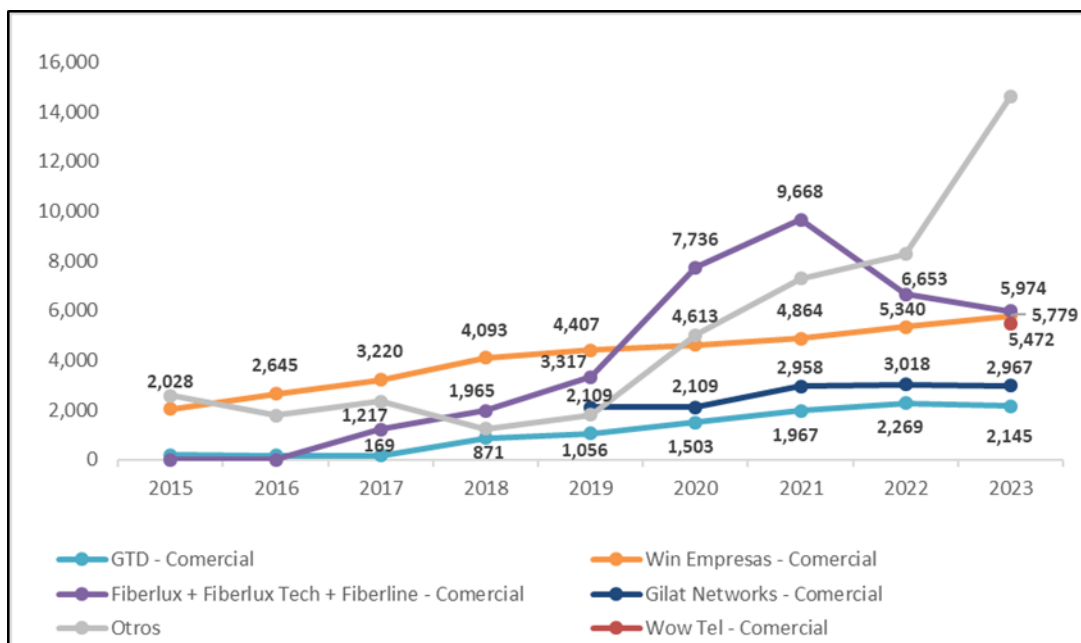
Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DPRC-Osiptel

En contraste, empresas operadoras como el grupo conformado por Fiberlux S.A.C., Fiberlux Tech S.A.C. y Fiberline Perú S.A.C., (en adelante, el 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, el primero desde el año 2020 también reporta conexiones residenciales, aunque estas no representan más del 15% del total de conexiones a Internet fijo de dicha empresa, mientras que el segundo reporta conexiones comerciales desde 2023.

Empresas como Win Empresas, GTD y Gilat Networks han presentado una tendencia creciente de conexiones comerciales, como puede observarse en el siguiente gráfico. El grupo Fiberlux tenía tendencia similar hasta el cierre de 2021.



**Gráfico 20: Evolución de conexiones comerciales a 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 cada vez representan menor participación.

Al respecto, Telefónica es la empresa con la mayor cantidad de conexiones comerciales en este mercado, con 96 329 (7%) a 2023, seguido por América Móvil que tiene 36 356 conexiones comerciales (4%), y luego por el Grupo Entel con 18 370 (13%).

Por ende, se advierte que Telefónica podría tener la mayor cantidad de clientes 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, 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 Gilat Networks tienen cada vez más conexiones comerciales.

Atentamente,

MARCO ANTONIO VILCHEZ ROMAN  
DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y  
COMPETENCIA (E)  
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS REGULATORIAS  
Y COMPETENCIA

