

Comentarios al Proyecto Normativo:

“Proyecto de Norma que establece una regulación diferenciada en función del tipo de abonado”

Primera versión: Resolución de Consejo Directivo N° 236-2024-CD/OSIPTEL
(publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 4 de enero de 2025)

Segunda versión: Resolución de Consejo Directivo N° 000068-2025-CD/OSIPTEL
(publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 6 de julio de 2025)

COMENTARIOS RECIBIDOS RESPECTO A LA PRIMERA VERSIÓN DEL PROYECTO NORMATIVO

- Hughes de Perú S.R.L. (en adelante, Hughes)
 - i. Carta S/N, recibida el 29 de enero de 2025.
- Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Integratel)
 - i. Carta TDP-00334-AG-GER-25, recibida el 30 de enero de 2025.
 - ii. Carta TDP-01903-AR-GER-25, recibida el 30 de junio de 2025.
- Intermax S.A.C. (en adelante, Intermax)
 - i. Carta CGG-000043-01-2025, recibida el 3 de febrero de 2025.
- América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil):
 - i. Carta DMR/CE/N°355/24, recibida el 3 de febrero de 2025.
- Entel Perú S.A. (en adelante, Entel)
 - i. Carta CGR-558/2025-JRU, recibida el 3 de febrero de 2025.
- Gilat Networks Perú S.A. (en adelante, Gilat)
 - i. Carta GL-00263-2025/GNP, recibido el 3 de febrero de 2025.
- GTD Perú S.A. (en adelante, GTD)
 - i. Carta S/N, recibido el 3 de febrero de 2025.
- Cirion Technologies Peru S.A. (en adelante, Cirion)
 - i. Carta S/N, recibida el 5 de febrero de 2025.
- Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel)
 - i. Carta N° 0203-2025/GL.DR, recibida el 6 de febrero de 2025.
- Cámara de Comercio de Lima (Cámara de Comercio)
 - i. Informe DNPACG-040-2025/CCL, recibida el 19 de marzo de 2025.

COMENTARIOS RECIBIDOS RESPECTO A LA SEGUNDA VERSIÓN DEL PROYECTO NORMATIVO

- GTD
 - i. Carta CAR-LR-25-022, recibida el 18 de julio de 2025.
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC)
 - i. Oficio N° 071-2025-GM/FEPCMAC, recibido el 21 de julio de 2025.
- Entel
 - i. Carta CGR-2940/2025-JRU, recibida el 21 de julio de 2025.
- Integratel Perú S.A.A. (en adelante, Integratel)
 - i. Carta INT -02220-AR-GER-25, recibida el 21 de julio de 2025.
- Viettel
 - i. Carta N ° 0940-2025/GL.DR, recibida el 21 de julio de 2025.
- América Móvil
 - i. Carta DMR-CE-2156-25, recibida el 21 de julio de 2025.
- Sociedad Nacional de Industrias (en adelante, SNI)
 - i. Carta C-009-COPEI, recibida el 22 de julio de 2025.
- Internexa Perú S.A. (en adelante, Internexa)
 - i. Carta S/N, recibida el 22 de julio de 2025.

Proyecto de Norma que establece una regulación diferenciada en función del tipo de abonado

MATRIZ DE COMENTARIOS	
Comentarios Generales	
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los comentarios	Posición del Osiptel
<u>América Móvil</u> Sobre la Consulta Temprana El Osiptel no ha emitido pronunciamiento oficial respondiendo los comentarios recibidos a la Consulta Temprana. Es de vital importancia conocer la posición del regulador respecto de estos comentarios, ya que puede desvirtuar lo indicado por las empresas operadoras. <u>Entel</u> Con relación a la primera versión del Proyecto normativo, se observó que no es posible realizar una revisión integral del Proyecto de Norma sin contar con la matriz de comentarios de la Consulta Temprana que precede al mismo, debido a que no disponemos del análisis y postura del OSIPTEL frente a cada uno de los comentarios vertidos durante dicha Consulta, lo cual afecta la capacidad de nuestra representada para evaluar de manera integral la propuesta y proponer alternativas. Así, se reitera que es indispensable que el OSIPTEL ponga a disposición de todos los interesados la matriz de comentarios de la Consulta Temprana. Solicitamos al OSIPTEL evalúe la aplicación de mecanismos exploratorios de regulación para la modificación normativa, pues constituyen un instrumento para que los reguladores puedan afrontar los cambios constantes que se pueden dar en	Respecto a los comentarios de América Móvil y Entel sobre la Consulta Temprana, cabe señalar que, el “Reglamento del Decreto Legislativo N° 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria, fue publicado el 25 de febrero de 2025, en el cual se dispuso medidas de transparencia y publicidad de la Consulta Temprana para todos los procesos de emisión de normas. Cabe indicar que la normativa anterior, si bien regulaba la figura de Consulta Temprana, respecto a las disposiciones de los organismos reguladores, como es el caso del Osiptel, se regía de manera supletoria, y complementaria a las disposiciones de los “Lineamientos de Mejora Regulatoria”, aprobados mediante Resolución N° 030-2024-CD/OSIPTEL. Cabe señalar que la Consulta Temprana de este proceso normativo se llevó a cabo en junio de 2023, por lo que no le resultaban aplicables las disposiciones del Reglamento vigente. Sin perjuicio de ello, toda la información recabada en atención a la Consulta Temprana ha sido considerada en la evaluación realizada en el presente proceso de emisión de norma. Además, los comentarios recibidos han sido publicados en el portal web del Osiptel¹. Así, las acciones que ha llevado a cabo el Osiptel con relación a la Consulta Temprana “Sobre la necesidad de evaluar el establecimiento

¹ Ver el siguiente enlace:

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

el mercado, promoviendo una mejora regulatoria capaz de hacer frente a retos innovadores.

El sandbox regulatorio es un instrumento utilizado en mercados regulados que implican -entre otros- tener la opción de flexibilizar normas, procesos, procedimientos, transacciones dentro de un ambiente controlado, con la finalidad de generar soluciones eficientes e innovadoras.

Este mecanismo podría, de manera excepcional y por un determinado periodo, inaplicar o exceptuar de la normativa del sector a los clientes personas jurídicas RUC 20, dentro de un espacio controlado y supervisado por el OSIPTEL; de modo que, culminado dicho plazo, se evalúen los resultados obtenidos y, con sustento y evidencia palpable, su despacho podrá tomar una determinada decisión respecto de la regulación aplicable.

En nuestro rol de empresa operadora, estaremos en constante coordinación con su despacho para aportar casuísticas, sustentos, propuestas de solución durante este periodo excepcional; además, dado que se desarrollará dentro de un ambiente controlado por el OSIPTEL, éste, conforme a sus competencias, puede efectuar requerimientos de información y/o realizar visitas, los cuales serán atendidos en los plazos razonables establecidos o se facilitarán las visitas en nuestras instalaciones, según corresponda.

Posteriormente, respecto a la segunda versión del Proyecto Normativo, Entel señala que la aprobación del Nuevo Proyecto de Norma debe entenderse como un primer paso en el reconocimiento de que los abonados corporativos tienen características y necesidades distintas a las de un abonado residencial, lo que justifica que exista una evolución continua del marco normativo aplicable a este segmento, en los aspectos que no se consideren en la norma aprobada. En ese sentido, solicitamos que las propuestas que no se consideren viables en esta oportunidad, sean revisadas en un plazo no mayor a seis (6) meses.

GTD

de una regulación diferenciada entre usuarios corporativos y usuarios residenciales”, responden a lo establecido en sus propios “Lineamientos de Mejora Regulatoria”.

No obstante, es preciso señalar que, aunque no se haya publicado las respuestas a los comentarios a la Consulta Temprana, estos han sido plenamente evaluados y han servido para diseñar la propuesta normativa final.

Con relación al comentario de **Entel** respecto a la aplicación de un sandbox regulatorio, cabe señalar que actualmente el Osipitel no ha diseñado un marco para la aplicación de sandbox regulatorios, por lo que no sería posible su aplicación en este caso. Sin embargo, cabe señalar que, en los Lineamientos de Mejora Regulatoria mencionados previamente, se establece como instrumento de mejora regulatoria, el Análisis de impacto regulatorio Ex – Post, el cual será realizado a los tres años de la entrada en vigencia de las obligaciones normativas que se aprueben; salvo en aquellas disposiciones que, debido a la urgencia por solucionar el problema identificado, establezcan un tiempo específico en la misma resolución aprobada.

Al respecto, cabe mencionar que el AIR Ex - Post cumple una función similar de experimentación, en el sentido de que, tras la aprobación de la norma, permite experimentar las nuevas medidas durante un tiempo prudente para luego evaluar sus efectos, y determinar si la norma cumplió o no los objetivos para los cuales fue diseñada. De esta forma, si se observa que la norma no cumplió los objetivos o incluso generó perjuicios en vez de beneficios, se deroga.

Así, dicho instrumento regulatorio implica analizar determinados criterios como eficacia y evaluación de alternativas a la regulación vigente, con la finalidad de determinar si la normativa logró el objetivo planteado y evaluar si existen nuevas o distintas alternativas regulatorias, a través de las cuales el objetivo puede ser alcanzado.

Respecto a la segunda versión del Proyecto Normativo, GTD invoca al Osiptel a plantear ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), la conformación de un grupo de trabajo que tenga como objetivo la elaboración de un proyecto normativo destinado a consolidar la eliminación de aquellas obligaciones regulatorias que resultan innecesarias para el mercado corporativo. Asimismo, recomienda que esta iniciativa sea puesta en conocimiento de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), con el fin de promover una revisión integral del marco regulatorio aplicable.

FEPCMAC

Esta asociación señala que el Proyecto normativo tiene como beneficios: trámites más ágiles, ya que, al eliminarse parte de la regulación para usuarios masivos, se acelerarían los procesos de contratación, cambios de plan y reclamos. Además, se rescata como beneficio la flexibilidad contractual, pues, señalan que podrían pactar condiciones que se ajusten mejor a las necesidades operativas de Caja Ica, sin las rigideces de las normas generales.

No obstante, también advierten riesgos del Proyecto, relacionados con que, al desaparecer sanciones, dependerán en mayor medida de lo pactado contractualmente. La FEPCMAC advierte que los indicadores Osiptel de calidad del servicio ya no serían exigibles y que habrá que garantizarlos mediante contrato y monitoreo propio. Mientras que, respecto a la atención de reclamos, señalan que necesitarán un mecanismo interno claro para denunciar posibles fallas graves en el servicio que se brinde.

SNI

Esta asociación considera que la definición de abonado corporativo en la legislación vigente, permitirá que las empresas privadas puedan negociar directamente con las empresas operadoras a fin de celebrar un contrato de prestación de servicios de manera eficiente y célere.

Sin embargo, señala que las empresas son calificadas de acuerdo con las ventas anuales que realicen, por lo que, las catalogadas como MYPEs no tienen el mismo poder de negociación que una gran empresa, por lo que, en este escenario, sugiere

En ese sentido, se ha considerado necesario que la presente norma, en particular, sea evaluada al año de su entrada en vigencia. De esta forma, si se advierte que el abonado corporativo ha enfrentado situaciones de desprotección a partir de la flexibilización normativa aprobada en la presente norma, ello podría indicar que la norma si bien habría logrado una regulación diferenciada en función del tipo de abonado no estaría cumpliendo el objetivo de dinamizar el segmento corporativo sin afectar sus derechos. Así, de ser el caso, la norma podría ser derogada, y evaluar una nueva propuesta normativa.

Respecto a la solicitud de **Entel** de establecer un plazo para evaluar las propuestas de flexibilización normativa remitidas por las empresas operadoras que no sean consideradas viables en el Proyecto normativo, el Osiptel no lo considera prudente, pues además de las propuestas, podrían surgir otros espacios en los cuales se pueda establecer una flexibilización normativa de cara al abonado corporativo, con lo cual no es eficiente establecer un plazo determinado para su inclusión.

Sobre el particular, el Osiptel coincide con **Entel** respecto a que el Proyecto Normativo es un primer paso para establecer una regulación diferenciada en función del tipo de abonado, siendo que la normativa que resulte inaplicable de cara al abonado corporativo podría crecer en el tiempo, según la dinámica del mercado y la evaluación correspondiente que realice el Osiptel en cada caso particular.

Con relación a la sugerencia de **GTD** respecto a que el Osiptel coordine con el MTC y la PCM la elaboración de un proyecto normativo que revise de manera integral el marco regulatorio del sector a fin de eliminar aquellas obligaciones regulatorias que resultan innecesarias para el mercado corporativo, el Osiptel considera que ello podría evaluarse como parte de la siguiente agenda regulatoria. Sin embargo, cabe tener en cuenta que las acciones coordinadas entre más de una

que Osiptel fiscalice las negociaciones entre los abonados corporativos y las empresas operadoras, con la finalidad de que no se cometan abusos o se genere un estado de indefensión. <u>Internexa</u> Saluda la iniciativa del Osiptel de establecer una regulación diferenciada en función del tipo de abonado fundamentado en elementos técnicos, económicos y jurídicos que evidencian que los abonados del segmento corporativo presentan características sustancialmente distintas a los abonados residenciales.	entidad deben responder a los objetivos de todas ellas, por lo cual deben estar alineadas en el mismo sentido. Con relación al comentario de la FEPCMAC respecto a que los indicadores Osiptel de calidad ya no serían exigibles, es de aclarar que se trata de una interpretación errónea del Proyecto normativo, ya que en el inciso iii del artículo 2 del Proyecto normativo se menciona que de cara al abonado corporativo, no será de aplicación el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de telecomunicaciones, únicamente en lo correspondiente al Capítulo IX referido a las disposiciones sobre arrendamiento de circuitos. Al respecto, cabe recalcar que el referido capítulo no contempla indicadores de calidad, sino el procedimiento para solicitar y ofertar el servicio de arrendamiento de circuitos, así como disposiciones relacionadas a la suspensión del servicio por falta de pago, la compensación en caso de interrupción, entre otros no relacionados a estándares de calidad. Asimismo, respecto al comentario de la FEPCMAC sobre la atención de reclamos, en el que mencionan que necesitarán un mecanismo alternativo para denunciar posibles fallas graves del servicio. Cabe señalar que, en materia de calidad del servicio, el Reglamento de Calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, el Reglamento de Calidad) seguirá siendo de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas operadoras, independientemente del tipo de abonado, a excepción de las disposiciones sobre arrendamiento de circuitos. Así, de evidenciar problemas de calidad como interrupciones en sus servicios, sí podrían reclamar al respecto, incluso solicitar compensación por interrupción del servicio de Internet fijo. Finalmente, respecto a la sugerencia de la SNI respecto a que el Osiptel fiscalice las negociaciones entre el abonado corporativo y las empresas operadoras, cabe señalar que la idea del proyecto normativo es dar libertad tanto a las empresas operadoras como a los
--	--

	abonados corporativos para que negocien libremente, tanto las condiciones de sus relaciones contractuales como las gestiones o trámites que surjan en el ínterin, con la finalidad de otorgar dinamismo a un segmento que no necesita de parámetros diseñados para proteger al abonado residencial. Sin embargo, cabe precisar que, tras el año de vigencia del proyecto normativo, el Osiptel revisará de manera ex post los efectos de la regulación diferenciada, a partir de la experiencia del segmento corporativo. Así, de evidenciar que este segmento lejos de dinamizarse se vio perjudicado por abusos de parte de las empresas operadoras, se revisará la regulación diferenciada a fin de proponer otra definición de abonado corporativo o una fórmula regulatoria diferente que no genere perjuicios o situaciones de indefensión. Respecto al comentario de Internexa, se toma nota de su respaldo a la iniciativa de establecer una regulación diferenciada, lo cual confirma la pertinencia de la propuesta normativa.
Artículo de la primera versión del Proyecto a comentarios	Versión final del artículo
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. 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.	Artículo 1.- Clasificación de abonado 1.1. Los abonados se clasifican en abonados y abonados corporativos. 1.2. Los abonados corporativos son toda persona jurídica de derecho privado que celebre un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras, independientemente de la modalidad de pago contratada, identificándose con Régimen Único de Contribuyente (RUC) 20.
Artículo de la segunda versión del Proyecto a comentarios	
Artículo 1.- Clasificación de abonado	

1.1. Los abonados se clasifican en abonados y abonados corporativos. 1.2. Los abonados corporativos son toda persona jurídica de derecho privado que celebre un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras, independientemente de la modalidad de pago contratada, identificándose con Régimen Único de Contribuyente (RUC) 20.	
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los comentarios	Posición del Osiptel
<u>Hughes</u> Señala que en el Perú existen diversos mercados (eléctrico, saneamiento y gas) donde todo el segmento corporativo (con independencia de si se trata de MYPE, mediana o gran empresa) tiene un tratamiento diferenciado, por lo que consideran que en el sector de las telecomunicaciones se debería replicar dicha situación, incluyendo a todas las empresas como abonados corporativos. La justificación para segmentar a las empresas en grandes, medianas y pequeñas responde a criterios tributarios aplicables para la administración tributaria, pero que no son aplicables necesariamente al mercado de telecomunicaciones. Adicionalmente, el sustento para la eliminación de cierta regulación para los clientes corporativos es la asimetría de la información, siendo que no les queda claro por qué se utilizan criterios de segmentación tributaria con la finalidad de segmentar a clientes de telecomunicaciones, cuando dicha segmentación no se realiza para los clientes corporativos de otros sectores regulados. Asimismo, consideran que no existe evidencia de que las MYPEs se encuentran afectadas por la supuesta asimetría de la información de la que se les busca proteger. Es por esta razón que las personas jurídicas, independientemente de su volumen de ventas o calidad tributaria, deben ser considerados como clientes corporativos, ya que gozar de esta calidad permitirá que las empresas operadoras puedan ofrecer la flexibilidad operativa necesaria para brindarles a los clientes corporativos un servicio acorde a sus necesidades. Por lo tanto, Hughes solicita modificar el presente artículo, de tal manera que el numeral 1.2 indique claramente que los clientes corporativos incluyen a las grandes,	Sobre la solicitud de que el abonado corporativo sea toda persona jurídica con RUC 20: Integratel, América Móvil y Entel solicitan que el abonado corporativo sea toda persona jurídica con RUC 20. De manera similar, Hughes considera que el abonado corporativo debe contemplar no sólo a la mediana y gran empresa sino incluso a micro y pequeña empresa. Sobre el particular, en principio el Osiptel considera que no todas las personas jurídicas enfrentan el mismo nivel de asimetría de información y no cuentan con el mismo poder de negociación frente a las empresas operadoras. No obstante, varias empresas operadoras, así como la Cámara de Comercio señalan que la micro y pequeña empresa presentan necesidades particulares propias del segmento empresarial, y que, por ello no podrían ser considerados como abonados residenciales. Además, tras reuniones con algunas empresas operadoras, se ha accedido a evidencia que demuestra que la microempresa y la pequeña empresa también tienen margen de negociación frente a la empresa operadora. Al respecto, se evidencia que, más allá de los planes estándar diseñados para el segmento empresarial o corporativo, muchas veces, el abonado de dicho segmento, incluida la micro y pequeña empresa, logra negociar descuentos mayores a los originalmente diseñados; ello en función de factores como el nivel de facturación, número de líneas, entre otros. Además, las principales empresas operadoras afirman que

medianas y pequeñas empresas, ya que, como hemos mencionado previamente, no existe justificación alguna para su exclusión del ámbito de aplicación de la presente norma.

Integratel

Toda persona jurídica constituida legalmente como tal, con registro único de contribuyente, debe ser considerada como abonado corporativo.

En efecto, en el mercado corporativo la demanda de los clientes empresariales cuenta con poder de negociación sobre lo que requiere por sus características (pe. volúmenes de servicios a adquirir, mecanismos de contratación, asesoría especializada, entre otros), siendo que la oferta ofrece soluciones ad hoc para satisfacer la misma, esta situación reduce o elimina las asimetrías de información que puedan existir entre el proveedor de servicios y el consumidor y, permite arribar a resultados eficientes en el mercado. Esta lógica aplica no solo a grandes o medianas empresas sino también a las pequeñas empresas o pymes por la asesoría o productos especializados que demanda, más allá de que en la práctica también contratan altos volúmenes de servicios. De hecho, se pueden dar escenarios de grandes empresas que contratan menos volúmenes de servicio que una pyme.

Asimismo, excluir a las pequeñas empresas representaría un trato discriminatorio respecto de los demás tipos de empresas.

Con relación a la segunda versión del Proyecto a comentarios, Integratel señala lo siguiente:

- **Inclusión explícita del segmento mayorista en la definición de cliente corporativo**

Se advierte que la definición de abonado corporativo no precisa si incluye expresamente al segmento mayorista. Esta omisión podría generar dudas interpretativas sobre la aplicabilidad del régimen diferenciado a las relaciones comerciales con operadores, revendedores, integradores de soluciones o proveedores de servicios sobre redes mayoristas.

la atención al segmento corporativo o empresarial, que contempla a todo RUC 20, es personalizada, a diferencia de la atención al segmento residencial.

En ese sentido, tomando en consideración los argumentos de los interesados, así como luego de haber evaluado las características de las personas jurídicas en general, se considera viable ampliar la definición de abonado corporativo a toda Persona Jurídica de derecho privado, es decir a todo abonado que contrata servicios públicos de telecomunicaciones, con RUC 20.

Sin perjuicio de ello, cabe mencionar que el impacto de la flexibilización normativa que aplicaría cuando el abonado es corporativo deberá ser evaluada un año después de su entrada en vigencia, con la finalidad de determinar si habría afectado a aquel segmento de abonados que en un primer momento fue considerado como un segmento con menor poder de negociación y mayor asimetría de información, como es el caso de la micro y pequeña empresa.

Sobre la solicitud de incluir al segmento mayorista:

Con relación a la solicitud de **Integratel** de considerar como abonado corporativo, también a sus clientes mayoristas, en primer lugar, cabe señalar que el Osiptel entiende por estos clientes a aquellos proveedores de servicios de telecomunicaciones que compran servicios de Integratel al por mayor para revenderlos a nivel minorista.

Al respecto, el Osiptel considera que en la medida que estos clientes mayoristas sean personas jurídicas de derecho privado que contraten con RUC 20, también tendrían el tratamiento de abonados corporativos, al contar con las características evaluadas para ser beneficiario de la regulación diferenciada. De este modo, sus

En la práctica, los clientes mayoristas comparten muchas de las características que justifican un tratamiento normativo especial: sus relaciones contractuales se sustentan en procesos de negociación directa, involucran acuerdos técnicos y comerciales altamente especializados, y no se rigen por dinámicas de mercado masivo o consumo individual. Además, los servicios mayoristas generalmente no están sujetos a condiciones estandarizadas, sino a acuerdos específicos que definen niveles de calidad, disponibilidad, soporte técnico y compromisos de capacidad.

Por tanto, es fundamental que la norma precise que el término "abonado corporativo" comprende también a los clientes del segmento mayorista, de modo que se garantice una interpretación uniforme y se eviten exclusiones innecesarias o fiscalizaciones contradictorias. Esta precisión puede incorporarse en el glosario de términos o mediante una disposición complementaria aclaratoria.

La exclusión del segmento mayorista sería contraria al principio de equidad regulatoria y limitaría los beneficios que esta norma busca otorgar a aquellos clientes cuya relación contractual responde a una lógica empresarial especializada.

- **Fiscalización y riesgo de contingencias**

Aunque el proyecto reconoce una regulación diferenciada para los abonados corporativos, no se establece con claridad si OSIPTEL adecuará sus actuales lineamientos de fiscalización y supervisión para reflejar este nuevo enfoque normativo. En la práctica, el regulador aplica procedimientos estandarizados a todos los segmentos, basados en obligaciones diseñadas principalmente para proteger al usuario residencial. Esta situación puede generar inconsistencias cuando se evalúe el cumplimiento normativo de empresas que aplican reglas diferenciadas al segmento RUC20 conforme a lo dispuesto por esta nueva norma.

La ausencia de un marco claro de supervisión adaptado al segmento corporativo puede dar lugar a observaciones por supuestos incumplimientos de obligaciones que, según la nueva normativa, ya no serían exigibles. Esto representa un riesgo

relaciones contractuales con Integratel no estarán sujetas a la normativa señalada en el artículo 2 del proyecto normativo.

Sobre la solicitud de contar con una directiva con los criterios de fiscalización aplicables al segmento RUC 20:

En atención a la segunda versión del proyecto normativo, **Integratel** sugiere que el Osiptel emita una directiva o lineamientos en materia de fiscalización, de modo que quede claro sobre qué normativa efectivamente se va a fiscalizar a las empresas operadoras de cara a sus relaciones contractuales con abonados corporativos, y así evitar que se mantengan procedimientos estandarizados de supervisión y fiscalización para todos los segmentos.

Al respecto, Osiptel considera que efectivamente la regulación diferenciada que sea aprobada debe permitir una flexibilización normativa real, lo cual implica que la labor de fiscalización esté en la misma línea.

Por ello, el Osiptel llevará a cabo las acciones que sean necesarias para que todas las áreas internas estén alineadas frente al objetivo de diferenciación normativa de cara al segmento corporativo. No obstante, se trata de una organización a nivel interno de la institución, que no necesariamente se verá reflejado en una directiva o lineamientos de fiscalización.

Cabe mencionar además que, la fiscalización estará enfocada en verificar lo que efectivamente quede vigente para abonados corporativos.

Sobre la solicitud de que el abonado corporativo sea todo cliente con acuerdo negociado entre las partes:

significativo tanto desde el punto de vista jurídico como operativo, generando posibles contingencias regulatorias y costos administrativos adicionales.

Por ello, proponemos que OSIPTEL emita una directiva o protocolo técnico complementario que delimite expresamente los criterios de fiscalización aplicables al segmento RUC20. Este protocolo debería contemplar al menos los siguientes elementos:

- Identificación de las normas expresamente excluidas y sus implicancias en la supervisión.
- Procedimientos diferenciados para la evaluación de calidad de atención, gestión de reclamos, y cumplimiento de requisitos contractuales.
- Estándares específicos de documentación exigible para las gestiones realizadas a través de representantes legales o personal autorizado.
- Definición de niveles de servicio adaptados a la naturaleza empresarial de la contratación.

Además, sería pertinente que se implementen mesas técnicas entre OSIPTEL y las empresas operadoras para alinear los criterios de aplicación, especialmente durante el primer año de vigencia de la norma, a fin de evitar interpretaciones divergentes.

Una fiscalización coherente con la nueva normativa garantizará una aplicación efectiva del principio de diferenciación y evitará que, por omisión del ajuste fiscalizador, se mantenga en la práctica un modelo homogéneo que contradiga el espíritu del cambio regulatorio.

América Móvil

Una definición como la planteada genera complicaciones que no resultan razonables para su aplicación y gestión, ello debido a los siguientes motivos:

- Al plantearse una definición en base al régimen tributario, el documento que se presente como acreditación de la mediana o gran empresa, no podrá ser validado por la empresa operadora al no contar con ninguna herramienta de

América Móvil y Cirion solicitan que el criterio para definir al abonado corporativo sea si el contrato con la empresa operadora fue consecuencia de una negociación privada.

Sobre el particular, Osiptel está de acuerdo con que otro indicador de poder de negociación del abonado, es el hecho de que haya concretado un contrato a través de negociación privada. Sin embargo, el nivel de negociación puede variar según abonado y requerimiento, por lo que, no habría un indicador objetivo para fines de supervisión, que permita determinar cuando el contrato habría sido realmente negociado entre las partes. Al respecto, si un abonado corporativo solicita un plan dirigido al segmento residencial con un atributo diferente, podría ser considerado contrato negociado, de manera similar a como lo sería un contrato cuya totalidad de cláusulas fueron negociadas. Por lo que, no se considera que los contratos negociados entre las partes podrían no ser indicadores objetivos, y considerarlos podría facilitar espacios para que las empresas operadoras señalen como abonados corporativos incluso a abonados del segmento residencial.

Sobre la solicitud de incluir a la pequeña empresa como abonado corporativo:

GTD solicita que, además de la mediana y gran empresa, se considere a la pequeña empresa como abonado corporativo.

Sobre el particular, Osiptel considera que tanto la microempresa como la pequeña empresa cuentan con normativa diseñada para impulsar su desarrollo, debido a su condición de empresas en crecimiento, siendo que no pueden equipararse a la mediana y gran empresa. Sin embargo, tomando en consideración los comentarios de las empresas operadoras y de la CCL, con relación a que la micro y pequeña empresa tienen necesidades propias del segmento empresarial, y que

verificación online que verifique su vigencia, originalidad y pertenencia, lo cual expone a la empresa a situaciones fraudulentas.

- El régimen de las empresas –especialmente la de la media empresa-- puede variar en el tiempo; con lo cual, las medianas empresas pueden perder su régimen de mediana empresa y las empresas operadoras no tienen capacidad de poder identificarlos, lo cual dificultaría la gestión del segmento corporativo. Además, no se plantean los efectos que conllevaría ello para el cliente en los aspectos de: la atención, la oferta de productos, elementos contractuales, entre otras, dentro de la empresa.
- La propuesta se orienta a la pertenencia a un régimen tributario variable, lo cual resulta contradictorio respecto de lo que a la fecha se conoce comercialmente como segmento corporativo, el cual engloba a todos los clientes con RUC 20.
- El regulador no ha considerado que existen MYPES que forman parte de grupos económicos que usualmente son mediana y gran empresa y tienen poder de negociación.
- Las pequeñas empresas pueden solicitar la misma flexibilidad normativa otorgada a las medianas y grandes empresas. La exclusión de la flexibilización normativa constituiría una actuación de discriminación.
- Se propone que la definición de abonado corporativo se enmarque a todo cliente con RUC 20.
- Los representantes de las personas jurídicas no tienen tiempo para la gestión de sus servicios de telecomunicaciones de manera presencial. Esta necesidad no se distingue en base a régimen tributario. Hay MYPES con más de 10 líneas, que pertenecen a grupos económicos, que requieren atención personalizada para el holding.

no pueden ser equiparadas con el segmento residencial, se ha optado por ampliar la definición de abonado corporativo como toda Persona Jurídica de derecho privado que contrata servicios públicos de telecomunicaciones con RUC 20.

Sobre los efectos de que el abonado cambie de régimen tributario en el tiempo:

América Móvil, Entel y Viettel manifiestan preocupación debido a que no se ha especificado en el proyecto de norma qué ocurrirá si el abonado corporativo cambia de régimen tributario luego de firmado el contrato con la empresa operadora.

Sobre el particular, el Osiptel sí advirtió que el régimen tributario no es estático, siendo que puede variar en el tiempo según el desempeño y decisión de la empresa. Sin embargo, no se propuso una regulación que exija a las empresas operadoras renegociar los contratos que hayan firmado cuando el abonado era corporativo si este último perdía dicha condición, pues se consideró que dicha decisión debía quedar a discreción de las partes contratantes.

Lo anterior debido a que la primera versión del proyecto además daba la opción al abonado de elegir no ser tratado como corporativo y que su relación contractual esté sujeta a la regulación sectorial, con lo cual, al momento de contratar el abonado corporativo debía evaluar los riesgos de mantener una relación contractual sin sujeción a la referida regulación, y tomar una decisión en base a ello. Con esto, si el abonado corporativo contrataba con la empresa operadora bajo un esquema libre de regulación, es porque había evaluado los riesgos que ello suponía, y había determinado que su capacidad de negociación frente a la empresa operadora no cambiará en poco tiempo.

Los clientes corporativos cuentan con poder de negociación, el cual es utilizado en las negociaciones para la contratación de servicios frente a las empresas operadoras, logrando concretizar ello en un acuerdo entre privados.

En efecto, unas de las principales características que permite identificar a un cliente corporativo con poder de negociación es el desarrollo de un acuerdo entre privados, el cual se da en base a una negociación con la empresa operadora logrando obtener elementos más favorables para el citado cliente.

En virtud de lo expuesto, se propone que se incluya como definición de abonado corporativo a todo cliente que contrate el servicio de telecomunicaciones mediante un acuerdo entre privados.

Considerar como prelación de nuestra propuesta de cliente corporativo, primero, a todos los clientes con RUC 20; y, segundo, al cliente con acuerdo privado.

Con relación a la segunda versión del Proyecto normativo, América Móvil saluda la inclusión expresa de concepto de “abonado corporativo” como persona jurídica con RUC 20, sin embargo, considera necesario incorporar dentro de dicha categoría también a determinados abonados con RUC 10 que, por sus características de contratación y comportamiento de consumo, evidencian un nivel de poder de negociación y simetría de información similar al de una persona jurídica.

Específicamente, se refieren a personas naturales con RUC 10 que cuentan con más de diez (10) líneas móviles contratadas a su nombre, o que forman parte de conglomerados económicos con operaciones empresariales relevantes. Este subgrupo accede con frecuencia a condiciones contractuales personalizadas y negociadas directamente con las empresas operadoras, recibiendo beneficios adicionales en virtud de su volumen de contratación. Como evidencia, en su oportunidad se presentó una base de clientes con RUC 10 que se benefician de este tratamiento diferencial, así como ejemplos de contratos donde se refleja una clara capacidad de negociación.

Excluir a este segmento de la categoría de abonado corporativo implica mantener sobre ellos una regulación diseñada para el usuario residencial, lo cual desatiende

Sin perjuicio de lo anterior, de ser el caso que su condición de abonado corporativo cambie, se consideró que las partes eran libres de renegociar su contrato, si así lo consideraban conveniente, o resolverlo y celebrar otro bajo condiciones diferentes, como el hecho de que la relación contractual estuviera sujeta a la regulación sectorial.

Por ello, el Osiptel diseñó una regulación diferenciada tal que deje a discreción del abonado corporativo, según su evaluación de riesgos, contar con una relación contractual con la empresa operadora, sujeta a regulación sectorial, o no.

Sin embargo, bajo los argumentos señalados previamente, el Osiptel ha optado por ampliar la definición de abonado corporativo hasta toda Persona Jurídica de derecho privado que contrata servicios públicos de telecomunicaciones con RUC 20.

Sobre la solicitud de aclarar la condición de las organizaciones sin fines de lucro:

Entel manifiesta su preocupación con relación a cómo se calificaría a las organizaciones sin fines de lucro. Sobre el particular, como bien señala esta empresa, dichas organizaciones no generan ingresos, por lo cual no cuentan con régimen tributario. Es esto precisamente lo que hacía que, de cara al Proyecto, estas organizaciones no puedan ser consideradas abonados corporativos, sino únicamente abonados.

No obstante, bajo los argumentos señalados previamente, el Osiptel ha optado por ampliar la definición de abonado corporativo hasta toda Persona Jurídica de derecho privado que contrata servicios públicos de telecomunicaciones con RUC 20, definición dentro de la cual encaja una organización sin fines de lucro.

su verdadera naturaleza como clientes empresariales, generando una asimetría regulatoria artificial que puede afectar la eficiencia del mercado.

En tal sentido, sugerimos modificar el artículo 1 del proyecto normativo de la siguiente manera:

Artículo 1.- Clasificación de abonado (versión sugerida)

1.1. Los abonados se clasifican en abonados y abonados corporativos.

1.2. Los abonados corporativos son aquellos que, por sus características, cuentan con mayor poder de negociación y menor asimetría de información. Se consideran como tales:

- a) Toda persona jurídica de derecho privado que celebre un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras, identificada con RUC 20, independientemente de la modalidad de pago contratada.*
- b) La persona natural con RUC 10 que cuente con más de diez (10) líneas móviles activas bajo su titularidad.*

Resulta relevante precisar expresamente que la inaplicación no alcanza a las entidades del Estado, cuya contratación se rige por la Ley de Contrataciones del Estado y sus bases, y a las cuales las normas del OSIPTEL resultan aplicables supletoriamente en caso corresponda.

De otro lado, en lo que respecta a los abonados corporativos del sector privado, es importante que la norma establezca que las disposiciones señaladas como inaplicables no surtan efecto tampoco de manera supletoria, salvo pacto expreso entre las partes. Ello garantizará la claridad normativa y evitará interpretaciones que puedan reintroducir indirectamente disposiciones residuales pensadas para usuarios residenciales.

Se sugiere incorporar al final del artículo 2 un párrafo adicional con el siguiente texto:

“Las disposiciones señaladas en el presente artículo no resultan aplicables en ningún extremo en la relación contractual con abonados corporativos, ni

Sobre considerar como abonado corporativo a las MYPES que son parte de holdings o grupos económicos que son mediana o gran empresa

Tanto Entel como América Móvil manifiestan que existen MYPES que forman parte de grupos económicos o holdings, lo cual haría que estas MYPES también ser consideradas abonados corporativos, de manera similar a la mediana y gran empresa.

Sobre el particular, cabe señalar que, si bien hay MYPES que forman parte de grupos económicos, estos podrían no contar con los mismos asesores técnicos encargados de la contratación de servicios, que sus socios más grandes, por lo que, el sólo hecho de que la MYPE forme parte de un holding grande o mediano, podría no ser indicador suficiente de su poder de negociación.

Sin embargo, tal como se señaló previamente, se plantea que, además del criterio relacionado con el tamaño de empresa, a partir del cual se considerará como abonado corporativo a la mediana y gran empresa, se considere también a las micro y pequeñas empresas como abonados corporativos, en virtud de que estas también tienen margen de negociación con las empresas operadoras, y que, al igual que las medianas y grandes, son personas jurídicas, es decir, empresas legalmente constituidas, cuyas necesidades son distintas a los usuarios residenciales.

Sobre la supuesta dificultad para verificar la validez del documento que acredite la condición de mediana y gran empresa:

Entel y América Móvil manifiestan que no contarían con herramientas digitales para verificar la validez del documento que acredite la condición de mediana y gran empresa.

siquiera de forma supletoria o residual, salvo pacto expreso entre las partes. Esta inaplicación no alcanza a las entidades del Estado, cuya contratación se rige por la Ley de Contrataciones del Estado y sus bases, siendo aplicables supletoriamente las disposiciones del OSIPTEL, de corresponder.”

Entel

Manifestamos nuestra disconformidad con la clasificación de abonado corporativo que solo engloba a la mediana y gran empresa, por los siguientes motivos:

- No se ha realizado análisis costo-beneficio de la implementación

El OSIPTEL reconoce que el grupo de gran y mediana empresa solo representa el 0.44% de empresas activas a nivel nacional; por ende, el grueso de las empresas son MYPES (97.37%). Es decir, la regulación diferenciada planteada en el Proyecto de Norma solo “beneficiaría directamente” a un grupo reducido de empresas del segmento corporativo, manteniendo el statu quo para casi la totalidad de personas jurídicas (pequeña empresa y microempresa), a pesar de que éstas, como ha comprobado su despacho, representan un porcentaje mayor y mueven al país; razón por la cual, en lugar de incentivar un mercado más competitivo y con más facilidades, se estaría priorizando y otorgando facilidades solo a las grandes y medianas empresas.

No se observa una evaluación minuciosa de costo-beneficio, cuando creemos que, por lo menos, su despacho debió analizar si los costos de acondicionar o adecuar los sistemas de gestión comercial para poder diferenciar y clasificar a las empresas dentro del segmento corporativo se compensan con los beneficios para la dinámica de este segmento, así como la industria de telecomunicaciones.

- Contradicción en criterios para calificar a una mediana y gran empresa

Sobre el particular, el Osipitel considera que los abonados que cuentan con RUC 20 pueden acceder fácilmente a su ficha RUC, donde figura, entre otros, su régimen tributario.

Además, cabe señalar que la Sunat permite descargar la ficha RUC vía online. Así, la ficha RUC electrónica es un documento que tiene información general del contribuyente y su situación tributaria.

También, contiene un código QR y una dirección URL que sirven para validar su autenticidad (Ver Ejemplo).²

² <https://www.gob.pe/7475-obtener-ficha-ruc-electronica>

En el artículo 2° se menciona a los “umbrales de ingresos”; no obstante, la normativa referida (Reglamento de la Ley N° 30424 y la Ley N° 30056) clasifica a las empresas por sus “ventas anuales” y “número de trabajadores”.

Adviértase en este punto que, en principio, las ventas son distintas a los ingresos, pues representan el valor total de los bienes o servicios entregados a los clientes en un plazo determinado; pueden ser ventas brutas (total facturado antes de aplicar devoluciones, descuentos u otros ajustes) y ventas netas (total facturado después de ajustes). Las ventas reflejan la actividad comercial de la empresa, pero no necesariamente indican el flujo de efectivo real recibido.

Por otro lado, los ingresos abarcan todas las entradas económicas que recibe una empresa, incluyendo, pero no limitándose a las ventas. Estas pueden incluir ventas de bienes o servicios (ventas operativas), ingresos financieros (intereses, dividendos, inversiones) y ganancias extraordinarias como venta de activos o indemnizaciones.

Por tal motivo, entendemos que, acorde con lo establecido en el artículo 2° del Proyecto de Norma, lo que se debe considerar son las ventas anuales y no los ingresos anuales, toda vez que las normas referidas consideran las ventas anuales; por ende, no aplicaría solicitar el régimen tributario (ingresos anuales); o en todo caso, solicitamos se aclare este extremo.

El OSIPTEL no ha evaluado ni detallado qué tipo de documento van a presentar los entes jurídicos sin fines de lucro o aquellos que no reporten ingresos anuales, puesto que -según el Proyecto de Norma- la exigencia al momento de contratar es presentar el régimen tributario, el cual no será aplicable a este tipo de personas jurídicas. Entonces, ¿este tipo de entidades no van a poder contratar servicios públicos de telecomunicaciones, dado que no cuentan con régimen tributario? o ¿cuál será su tratamiento?

Conforme a lo indicado por su despacho, una microempresa puede ubicarse en el nuevo régimen único simplificado (NRUS); no obstante, acorde con la normativa de

Sin embargo, tal como se ha señalado previamente, luego de analizar los comentarios recibidos, se propone definir al abonado corporativo como toda persona jurídica de derecho privado, es decir, todo abonado que contrata servicios públicos de telecomunicaciones con RUC 20.

Sobre la solicitud de que la regulación diferenciada aplique también a las instituciones o entidades públicas:

Entel solicita que la regulación diferenciada aplique también a las instituciones públicas, bajo el argumento de que estas cuentan con suficiente poder de negociación. **Internexa** además solicita que se aclare si el proyecto normativo alcanza a las entidades del Estado.

Sobre el particular, el Osipitel se reafirma en lo manifestado en el Informe N° 00252-DPRC/2024, respecto a que se observa una gran heterogeneidad en el poder de negociación de las distintas instituciones del Estado, así como en la escala de consumo, siendo que algunas operan en el ámbito local, otras en el ámbito regional o nacional y las demandas de cada una de ellas reflejan disímiles patrones de consumo. Por ello, en un primer momento, no se considera pertinente ampliar la definición de abonado corporativo a las instituciones o empresas públicas.

Sin embargo, si tras el monitoreo que se realice al año de la entrada en vigencia de la norma, se advierte que la norma ha tenido efectos positivos sobre el segmento empresarial o corporativo, se podría evaluar ampliar la definición de abonado corporativo para incorporar a la persona jurídica de derecho público.

Cabe mencionar que en la evaluación Ex – post que se realice se revisará principalmente indicadores de reclamos y casuística que hayan presentado los abonados corporativos a través de los

SUNAT, el NRUS no engloba a personas jurídicas, sino que está dirigido exclusivamente a personas naturales que inician pequeños negocios o servicios.

- Dificultad en la aplicación de los criterios de clasificación de las empresas

Al momento de contratar el servicio público de telecomunicaciones, el abonado deberá presentar su régimen tributario para que se le pueda clasificar. En esa línea, podría ocurrir que, inicialmente, una empresa presente un régimen tributario que lo califica como MYPE; sin embargo, posteriormente supera el límite para encontrarse en su régimen; o, puede presentarse el caso de una empresa que acorde con su régimen tributario contrató como una mediana empresa, pero luego culmina el ejercicio como MYPE.

En dichos supuestos, considerando que ha culminado el proceso de contratación y lo que ha ocurrido son cambios según el comportamiento financiero de la empresa, ¿cómo se va a proceder? ¿corresponde a la empresa operadora solicitar información permanentemente sobre el régimen tributario del abonado? ¿el abonado tendría que presentar constantemente su régimen tributario?

Estos escenarios pueden ocurrir, dado que los regímenes tributarios no son estáticos; por ende, a nuestro entender, esta opción de entregar el régimen tributario les carga costos administrativos a los abonados, cuando lo que se busca es que cuenten con mayor celeridad y eficiencia en sus transacciones de venta y postventa; por lo que solicitamos a su despacho absuelva nuestras dudas.

Tampoco queda claro qué ocurrirá con las empresas recién constituidas, quienes, en la inscripción de su RUC 20, eligen su régimen tributario. Esta elección se realiza sobre la base de estimados/proyecciones; sin embargo, si no elige un régimen tributario y no presentan su primera declaración del mes de inicio de actividades, automáticamente se ubicará en el régimen general. En estos casos, podría ocurrir que la clasificación no esté alineada con la realidad, pues esta nueva empresa no tendrá certeza de su clasificación hasta que genere ingresos.

mecanismos alternativos de solución de controversias que ellos hayan implementado. Además, el Osiptel accederá al registro de abonados que las empresas operadoras mantienen, y podrá ponerse en contacto con los abonados corporativos para conocer las condiciones contractuales negociadas, entre otros.

Sobre la solicitud de que la supletoriedad de la normativa del OSIPTEL en las contrataciones públicas se limite únicamente a aquellas disposiciones que continúan vigentes para las personas jurídicas con RUC 20.

En primer lugar, se advierte que Entel parte de la premisa de que las normas del OSIPTEL operarían como un régimen supletorio que podría imponerse en contradicción a la Ley de Contrataciones del Estado. Al respecto, cabe precisar que ello no corresponde, pues la normativa del OSIPTEL no se superpone a la normativa de contrataciones, sino que regula aspectos distintos vinculados a la prestación de los servicios.

Ahora bien, en atención a la segunda versión del proyecto normativo, **Entel** manifiesta que no resulta jurídicamente razonable que, por el solo hecho de tratarse de una contratación pública, se apliquen exigencias normativas que han sido expresamente declaradas inaplicables o flexibilizadas para personas jurídicas RUC 20.

Sobre el particular, el Osiptel se reafirma en lo manifestado en el Informe N° 00252-DPRC/2024, respecto a que se observa una gran heterogeneidad en el poder de negociación de las distintas instituciones del Estado, así como en la escala de consumo, siendo que algunas operan en el ámbito local, otras en el ámbito regional o nacional y las demandas de cada una de ellas reflejan disímiles patrones de consumo. Por ello, en un primer momento, no se considera pertinente ampliar la definición de abonado corporativo a las instituciones o empresas públicas.

Sumado a ello, el OSIPTEL tampoco ha analizado la figura de las holding, a pesar de las atenciones que ENTEL realizó en la etapa de consulta temprana. Como sabe, una holding o grupo económico/empresarial, es una empresa matriz que posee y controla otras empresas conocidas como subsidiarias, siendo que éstas operan como entidades jurídicas independientes.

En este caso, podría ocurrir que la “holding” no reporte ingresos anuales que la califiquen como mediana o gran empresa, pero sí alguna de sus subsidiarias; entonces, desde punto de vista del OSIPTEL ¿la holding sería tratada como una micro o pequeña empresa, mientras que su subsidiaria como gran o mediana empresa? A nuestro entender, estaríamos frente a un contrasentido pues, precisamente, es la empresa matriz la que controla a las otras empresas.

Del mismo modo, pequeñas empresas o microempresas que pertenecen a una holding o grupo económico, desde su óptica, ¿carecen de poder de negociación y asimetría de la información? Consideramos que no, porque cuenta con el respaldo de su grupo económico.

Por último, como se observa, es importante que su despacho analice las distintas casuísticas que se pueden presentar al momento de clasificar a los abonados corporativos; resultando fundamental que se tome en cuenta la figura de la holding o grupo económico.

- El nivel de ingresos no debería ser el factor determinante para clasificar a las personas jurídicas

El análisis debe abordar, principalmente, el comportamiento y las necesidades de las personas jurídicas que las diferencie de las personas naturales; siendo que dicho análisis no ha sido incluido en su Informe.

Efectivamente, consideramos que su despacho no debe perder de vista que todos los clientes empresas (RUC 20), sin importar su tamaño o nivel de facturación, se diferencian de las personas naturales, por lo siguiente:

Sin embargo, si tras el monitoreo que se realice al año de la entrada en vigencia de la norma, se advierte que la norma ha tenido efectos positivos sobre el segmento empresarial o corporativo, se podría evaluar ampliar la definición de abonado corporativo para incorporar a la persona jurídica de derecho público.

Sobre la solicitud de especificar que la inaplicación normativa no alcanza a las entidades del Estado

Con relación a la interpretación de América Móvil, cabe aclarar lo siguiente:

La normativa sectorial no se aplica de manera residual, sino complementaria, en la medida que regula aspectos específicos vinculados a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones (derechos de abonados, calidad del servicio, continuidad, etc.) que no se encuentran previstos en la normativa de contrataciones. En ese sentido, el carácter complementario asegura que las entidades públicas conserven su condición de abonados y gocen de los derechos reconocidos a todos los usuarios, salvo en los supuestos en que exista contradicción expresa con normas de mayor jerarquía, en cuyo caso prevalece la Ley de Contrataciones del Estado.

De otro lado, en atención a la solicitud de **América Móvil**, el Osipitel ha considerado preciso señalar expresamente que, si tras el monitoreo que se realice al año de la entrada en vigencia de la norma, se advierte que la norma ha tenido efectos positivos sobre el segmento empresarial o corporativo, se podría evaluar ampliar la definición de abonado corporativo para incorporar a la persona jurídica de derecho público.

- Tienen necesidades, procesos de decisión y consumo de servicios públicos de telecomunicaciones completamente distintos.
- Acceden a información suficiente para negociar sus contratos y condiciones.
- Poseen un nivel de poder de negociación mayor al de los clientes personas, incluso las pequeñas empresas.

Consideramos que aplicar la regulación diferenciada solo a gran y mediana empresa (determinada por el factor ingresos) y no a todas las empresas del segmento corporativo, afectaría la calidad de las atenciones y eficiencia en las transacciones de las micro y pequeña empresa, lo cual llevaría a que esta regulación termine “castigando” a este tipo de empresas y afectando en muchos casos su competitividad frente a las medianas y grandes empresas.

- Instituciones o empresas públicas

No todas las contrataciones de las entidades o empresas públicas se rigen por la Ley de Contrataciones; situación que debería ser contemplada por su despacho en la evaluación del presente Proyecto de Norma. En muchas ocasiones, las condiciones o requerimientos que se plasman en las contrataciones realizadas por las entidades o empresas públicas difieren de las normas regulatorias, a pesar de lo cual el proveedor debe cumplir para evitar -entre otros- penalizaciones que pueden conducir inclusive a generar inhabilitaciones para contratar con el estado.

Además, es importante mencionar que, en la relación entre las empresas operadoras y las entidades del estado, no existe asimetría de la información, debido a que son estas entidades las que imponen las condiciones contractuales y las empresas operadoras presentan sus ofertas en función a los requerimientos definidos por las entidades; por lo que incluso cuentan con poder de negociación.

En consecuencia, considerando las particularidades de los clientes gobierno y la inexistencia de asimetría de la información y contar con poder de negociación, tampoco existen motivos para regular y/o mantener una regulación del sector telecomunicaciones a los clientes gobierno, sobre todo cuando se rigen no solo por

Sobre la solicitud de que las disposiciones inaplicables no surtan efecto tampoco de manera supletoria

América Móvil sugiere que las disposiciones inaplicables no apliquen en ningún extremo en la relación contractual con abonados corporativos, ni siquiera de forma supletoria o residual, salvo pacto expreso entre las partes.

Al respecto, Osiptel no considera necesario hacer la aclaración respecto a que las disposiciones inaplicables tampoco aplican de manera supletoria ni residual, ya que el proyecto normativo es claro respecto a que se trata de una regulación diferenciada, siendo que todas las disposiciones señaladas como inaplicables, en efecto no van a aplicar en las relaciones contractuales con los abonados corporativos.

Sobre la solicitud de tomar como referencia la Ley de impuesto a la renta y su reglamento:

Gilat estaba de acuerdo con definir al abonado corporativo como la mediana y gran empresa, sin embargo, sugería que los criterios para calificar al abonado corporativo sean tomados de la Ley de impuesto a la renta y su reglamento, y no al Reglamento de la Ley N° 30424 y la Ley N° 30056.

Sobre el particular, cabe mencionar que se consideró la Ley N° 30056, pues se trata de normativa que define a los segmentos empresariales, y es la normativa que la SUNAT toma en consideración para definir los umbrales de ventas anuales a partir de los cuales asigna los diferentes regímenes tributarios.

una normativa especializada, sino que también son ellos mismos los que establecen las condiciones y características del servicio a prestarse.

- Entorpecimiento en las contrataciones digitales

Nos cuestionamos el impacto de solicitar a los abonados del segmento corporativo -al momento de la contratación- su régimen tributario, pues -en un entorno 100% digital- cómo se revisaría que se está presentando el documento adecuado y cómo se verificaría el mismo para realizar la clasificación correspondiente. En este supuesto, para llevar a cabo estas tareas, se tendría que contar con un BackOffice para que realice dichas labores, lo cual evidentemente no contribuye con la digitalización para una atención más rápida y eficiente para nuestros abonados.

En efecto, lo que se busca, de cara a los clientes del segmento empresa (RUC 20), es que las transacciones sean más ágiles y eficientes, e incluir el paso de validación del documento para determinar si es un abonado corporativo o no, burocratiza la contratación del servicio y perjudica la dinámica de estas empresas, en lugar de tener procesos más ágiles.

En conclusión, la propuesta solo aplicaría una regulación diferenciada a un grupo minoritario en detrimento de las MYPE que no verían satisfechas sus necesidades y se continuarían sometiendo a la rigidez de determinados procedimientos.

Consideramos que la regulación diferenciada debería abarcar a todos los abonados del segmento empresas (RUC 20), toda vez que son diametralmente diferentes al segmento persona natural, por lo siguiente:

a) Diferencias fundamentales entre clientes empresa (RUC 20) y clientes personas

- Comportamiento diferenciado: Las necesidades de los clientes personas suelen ser individuales y menos complejas a diferencia de los clientes empresas, pues este tipo de clientes generalmente requieren contratar servicios más especializados que incluyen, por ejemplo, la contratación de

Sobre la solicitud de considerar como abonado corporativo a la persona natural con negocio

En atención a la segunda versión del proyecto normativo, **América Móvil** sugiere que el abonado corporativo considere además a las personas naturales con negocio que contratan con RUC 10. Sobre el particular, el Osiptel no acoge este comentario, pues en virtud de la evaluación realizada en el Informe N° 00126-2024-CD/OSIPTEL, este segmento no cuenta con margen de negociación frente a las empresas operadoras.

Sobre la aplicabilidad del artículo 4 de la Norma de Condiciones de Uso referente a la representación de personas naturales y jurídicas.

Viettel solicita que se confirme si el artículo 4 de la Norma de Condiciones de Uso referente a la representación de personas naturales y jurídicas seguirá aplicando.

Al respecto, el Osiptel considera que, lo dispuesto en el artículo 4 de la Norma de Condiciones de Uso, ya se encuentra cautelado por el Código Civil, norma de rango superior que, entre otras cosas, cautela los requisitos para representar de manera legal a una persona natural o jurídica. Por ello no se considera necesario mantener la aplicabilidad del referido artículo 4 cuando el abonado es corporativo.

Respecto a las preguntas de Viettel sobre la primera versión del proyecto normativo, cabe realizar las siguientes aclaraciones:

Según la primera versión del proyecto normativo, lo que debían acreditar los abonados corporativos era su régimen tributario, el mismo que podía acreditarse a través de la ficha RUC. Sin embargo, tras la evaluación de los comentarios recibidos, la segunda versión del proyecto normativo propone que el abonado corporativo sea toda

más de 2 servicios públicos (móvil y fijo); por ende, para atender este tipo de solicitudes, se les requiere más documentación a diferencia de una persona natural; por lo que la atención que reciben los clientes empresas son más extensas. ➤ Proceso de decisión racional y técnico: A diferencia de los clientes personas, los clientes empresas toman decisiones basadas en análisis técnicos, evaluación de costos y necesidades operativas específicas, en lugar de emociones o factores subjetivos. ➤ Calidad en las atenciones: Los clientes empresas necesitan procesos más ágiles, automatizados y digitales, ya que, en muchos casos, sus solicitudes son para varias líneas, con necesidades inmediatas para atender sus negocios. Incluso las empresas más pequeñas (PYMES) requieren que los asesores de atención o ejecutivos de venta dediquen un tiempo considerable para brindar atención a sus solicitudes, pues, al ser abonado personas jurídicas, se les exige documentación y efectuar validaciones de su constitución, evaluación crediticia y su representación. La mayoría de las solicitudes de los abonados persona jurídica involucran múltiples líneas de servicio, lo que implica un mayor tiempo de atención. La regulación actual no está diseñada para abordar estas particularidades - por ejemplo, existen trámites solo presenciales-, afectando la calidad y rapidez que requieren este tipo de clientes. ➤ Ciclo de contratación largo y detallado: A diferencia de los clientes personas, las empresas evalúan a los proveedores en procesos estructurados, comparando ofertas y condiciones técnicas antes de decidir.	persona jurídica de derecho privado que contrata con RUC 20, por lo que, en efecto, el abonado únicamente debe brindar su número de RUC para que se pueda identificar su calificación como abonado corporativo. Con relación a la pregunta sobre si se debe reclasificar a los abonados de manera retroactiva, cabe señalar que, tras la entrada en vigencia de la regulación diferenciada, la norma aplicará de manera automática. Esto quiere decir que los abonados que hayan suscrito contratos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con anterioridad a dicha fecha, y que califiquen como abonados corporativos, no están obligados a renegociar su contrato con la empresa operadora. Sobre la solicitud de diferenciar por tamaño de empresa y aplicar niveles diferenciados de flexibilización normativa Finalmente, Internexa manifiesta que no se ha considerado subcategorías dentro del abonado corporativo, diferenciando entre micro, pequeña, mediana y gran empresa, a efectos de aplicar niveles diferenciados de flexibilización normativa, según el poder de negociación y nivel de asimetría de información. Sobre el particular, en el Informe N° 000126-2025-DPRC/OSIPTEL, el Osiptel reconoce que existen segmentos dentro del universo corporativo, siendo la MYPE aquel con menor poder de negociación y mayor asimetría de información en contraste con la mediana y la gran empresa. Sin embargo, tomando en consideración que la flexibilidad normativa propuesta supone mayor celeridad en trámites a fin de favorecer el dinamismo que necesitan todas las personas jurídicas, no se consideró plantear una flexibilización diferenciada según tamaño de empresa. No obstante, el Osiptel ha manifestado que, tras un año de vigencia de la regulación diferenciada, se revisará sus efectos, a fin de
--	--

Cuadro N° 1

	Abonados persona natural	Abonados persona jurídica
Responsabilidad	Personal y directa, afectando su patrimonio.	Limitada al patrimonio de la empresa.
Gestión	Más simple y menos costosa en términos de trámites y documentación a presentar	Mayor complejidad y más costosa en términos de trámites y documentación a presentar
Finanzas	Acceso limitado a productos financieros y menor capacidad de inversión.	Acceso a créditos, seguros y productos financieros.
Escalabilidad	Dificultad para crecer debido a la falta de estructura y recursos.	Mayor volumen de operaciones y capacidad para proyectos grandes.
Flexibilidad	Mayor facilidad para cambiar de actividad	Registrada con RUC y permisos necesarios. Organización definida con empleados y roles específicos.

- Reclamos por desconocimiento de la contratación (fraudes): La comparación entre el número de reclamos por desconocimiento de la contratación entre los abonados persona jurídica y los abonados persona natural revela una marcada diferencia en los comportamientos de ambos grupos.

b) Asimetría de Información

- Uso de cotizaciones y benchmarking: Antes de contratar, los clientes empresas comparan precios y condiciones con diversos proveedores. Desde las pequeñas empresas hasta las grandes corporaciones, sus empleados tienden a acceder a la información de las condiciones ofrecidas por los operadores para poder exigir las mejores condiciones.

identificar si hubo perjuicios o situaciones de indefensión de cara al abonado corporativo, como la MYPE.

Además, **Internexa** sugiere que se precise si el contrato de prestación de servicios públicos únicamente concierne a la activación de líneas telefónicas, y que sea el abonado quien tenga la carga de la prueba sobre su calidad de corporativo, quien debe acreditarlo con documentación de su régimen tributario.

Sobre el primer aspecto, es de precisar que no, el contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones al que hace referencia el artículo 1 del proyecto normativo no se refiere únicamente a la activación de líneas telefónicas, sino a todos los servicios públicos de telecomunicaciones, Internet fijo, televisión de paga, telefonía fija, telefonía móvil, entre otros. Mientras que, respecto a la carga de la prueba sobre la calificación de abonado corporativo, no se considera necesario precisar que es el abonado quien debe acreditar ello, ya que al momento de contratar será la empresa operadora la interesada en solicitar el documento de identidad, el cual en el caso de la persona natural es el DNI o RUC 10, y en el caso de la persona jurídica es el RUC 20.

Asimismo, a diferencia de las personas naturales, los clientes empresas suelen pedir información y explicación en caso de dudas; siendo que el personal de las empresas operadoras se encuentran dispuestas a absolver sus inquietudes para satisfacer sus necesidades; de modo que arriben a una contratación. Todos los abonados persona jurídica, sin importar su tamaño e ingresos, cuentan con asesores o ejecutivos comerciales, lo que les permite recibir información detallada sobre las opciones del mercado.

c) Poder de negociación de las empresas, independientemente de su tamaño e ingresos

- Posibilidad de negociación de condiciones contractuales: La mayor demanda de los abonados persona jurídica en comparación con los abonados persona natural les otorga una ventaja en las negociaciones, ya que son considerados abonados de mayor valor para las empresas operadoras, debido a que, por ejemplo, el número promedio de líneas y servicios móviles de los abonados persona jurídica es superior al de los abonados persona natural. Además, la capacidad de los abonados persona jurídica para comparar y evaluar múltiples empresas operadoras en busca de la mejor relación calidad-precio, es mayor a la de las personas naturales, ejerciendo más presión sobre las ofertas comerciales, que en el caso de un usuario persona natural. Así, todas las empresas pueden negociar términos y condiciones, ya que las operadoras les ofrecen esquemas flexibles de contratación, según condiciones y promociones previamente publicadas. Un cliente persona debe aceptar las condiciones del mercado minorista sin opciones de negociación.
- Acceso a descuentos y planes personalizados: Incluso las pequeñas empresas pueden acceder a ofertas empresariales con descuentos o beneficios, según las necesidades de los clientes.

Esta propuesta se encuentra acorde con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 003-2007-MTC2, en el cual se establece que se consideran como clientes comerciales a aquellos que contraten utilizando un número RUC o usen el servicio para fines comerciales o de negocios; por ende, en el ámbito de telecomunicaciones, se tiene un criterio que diferencia a los clientes residenciales de los comerciales, quienes se caracterizan por contar con RUC, lo cual se encuentra alineada con nuestra propuesta.

La propuesta de que la regulación diferenciada se enfoque únicamente en las empresas de los segmentos más altos (mediana y gran empresa) ignora la realidad de los clientes micro y pequeñas empresas, quienes operan con una dinámica distinta a la de los abonados persona natural.

En atención a la Ley N° 30056, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, el cual fue emitido con el objetivo de promover la competitividad, formalización y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) en el Perú. Este decreto establece un marco legal que facilita la inversión privada, impulsa la producción y mejora el acceso a mercados para estas empresas.

Bajo dicho contexto, las principales disposiciones para favorecer a las micro y pequeñas empresas se centraron en reducir la burocracia para facilitar la creación y operación de las MIPYME (simplificación administrativa), creación de mecanismos que permitan a las MIPYME acceder a créditos y financiamiento en condiciones favorables (acceso a financiamiento), facilitar la participación de las MIPYME en mercados nacionales e internacionales mediante ferias, exposiciones y plataformas de comercio electrónico (acceso a mercados), entre otros.

Sin embargo, la propuesta de regulación diferenciada del OSIPTEL parece alejarse de estos objetivos. En lugar de simplificar trámites y establecer procedimientos ágiles para el acceso a servicios de telecomunicaciones, el OSIPTEL sigue imponiendo rigidez y carga regulatoria a las micro y pequeñas empresas. Esto

impide que accedan a condiciones comerciales más flexibles, favorables y personalizadas, afectando su capacidad de competir con empresas más grandes.

De otro lado, en atención a la segunda versión del Proyecto normativo, Entel considera lo siguiente:

Si bien la contratación pública se rige por principios y procedimientos orientados a garantizar la equidad, la transparencia, igualdad de trato, competencia, entre otros, ello no impide que los servicios públicos de telecomunicaciones contratados por entidades del Estado puedan beneficiarse de un entorno regulatorio más ágil y flexible.

Esto resulta relevante si se considera que los contratos celebrados por entidades públicas pueden involucrar aspectos que no se encuentran expresamente regulados en la Ley de Contrataciones del Estado ni en su Reglamento. En tales casos, podría aplicarse de manera supletoria la normativa emitida por el OSIPTEL, lo cual -bajo la redacción actual del Nuevo Proyecto de Norma- podría generar confusiones e incluso inseguridad jurídica. A modo de ejemplo, pueden presentarse situaciones como las siguientes:

- La obligación impuesta a una entidad pública de realizar de forma presencial ciertos trámites, como la cesión de posición contractual, el recupero de equipos o el cuestionamiento del equipo terminal, a pesar de que tales exigencias ya no serían aplicables a personas jurídicas con RUC 20.
- La exigencia de utilizar la contraseña única para completar determinadas transacciones, cuando dicha exigencia sería eliminada para personas jurídicas con RUC 20.
- La imposición de un plazo de espera de cuatro (4) horas para la activación de una SIM Card tras una solicitud de reposición, aun cuando este requisito no sería exigible para personas jurídicas con RUC 20.

Cabe señalar que estos son solo algunos ejemplos de los diversos supuestos que podrían originarse, y que evidencian cómo la aplicación supletoria de la normativa

del OSIPTEL, sin una adecuada concordancia con el régimen de contratación pública, podría afectar la eficiencia en la gestión contractual del Estado.

Por estas razones, consideramos necesario se precise el alcance del régimen supletorio, a fin de evitar posibles inconsistencias. A nuestro entender, la supletoriedad de la normativa del OSIPTEL debe limitarse únicamente a aquellas disposiciones que continúan vigentes para las personas jurídicas con RUC 20. No resulta jurídicamente razonable que, por el solo hecho de tratarse de una contratación pública, se apliquen exigencias normativas que han sido expresamente declaradas inaplicables o flexibilizadas para personas jurídicas RUC 20.

Atendiendo a ello, sugerimos que el Nuevo Proyecto de Norma incluya una disposición complementaria que delimite adecuadamente el alcance de la supletoriedad normativa del OSIPTEL, según lo siguiente:

“En el caso de contrataciones de servicios públicos de telecomunicaciones celebradas por entidades del Estado u organizaciones públicas, sujetas a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, la aplicación supletoria de la normativa del OSIPTEL solo comprenderá aquellas disposiciones que no hayan sido expresamente excluidas por la presente norma”.

Consideramos que esta precisión permitirá evitar la reaplicación de disposiciones que han sido expresamente declaradas inaplicables o flexibilizadas, y, en consecuencia, contribuirá a reducir el riesgo de interpretaciones normativas contradictorias en el tratamiento regulatorio entre entidades públicas y privadas.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, en caso el OSIPTEL considere que este tema requiere un análisis más detallado, sugerimos se contemple en una etapa posterior de ajuste normativo, dada la necesidad de evaluar el tratamiento aplicable a las entidades del Estado u organizaciones públicas, en el marco de una regulación diferenciada. Para tal efecto, podría incorporarse una disposición específica con un texto como el siguiente:

“Dentro de un plazo de noventa (90) días calendario, la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia evaluará la necesidad de establecer una regulación diferenciada en materia de telecomunicaciones, para las entidades del Estado que contratan servicios públicos de telecomunicaciones en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento”.

Gilat

Dado que, según el informe, la identificación de la mediana y gran empresa se hará en función al régimen tributario, y no directamente en función a los ingresos -pues, como bien indica el informe, dicha información no es pública-, consideramos que el artículo 2 debería hacer referencia a la Ley de impuesto a la Renta y su Reglamento -en lugar de al Reglamento de la Ley N° 30424 y la Ley N° 30056-, pues son estos los que definen los regímenes tributarios.

Asimismo, consideramos también que el artículo debe señalar expresamente que se considerarán como mediana o gran empresa [abonado corporativo] a las que se encuentren en el Régimen General de Renta -como señala el informe-, lo que permitiría una mejor comprensión de su lectura conjunta con el artículo 3 en el que hacen referencia a la acreditación del régimen tributario.

GTD

GTD manifiesta que, en el régimen general de protección al consumidor, se protege al consumidor final y por excepción a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor. Sin perjuicio de considerar que ello fue una distorsión por opción legislativa, observa que el régimen general de protección al consumidor no llega a abarcar a la pequeña empresa, como postula la propuesta bajo análisis.

Considera que las pequeñas empresas (con un rango de ventas anuales de entre 150 UIT y 1700 UIT) tendrían un nivel económico suficiente como para poder negociar en forma adecuada con las empresas operadoras, además de poder acceder a la información que les permita elegir los servicios de telecomunicaciones óptimos para sus necesidades.

No habría problemas relacionados ni con el poder de negociación ni con la información asimétrica para las pequeñas empresas, y se inserta dentro de una sana política regulatoria que incentiva el uso eficiente de los recursos (públicos y privados), y el mayor despliegue de infraestructura.

GTD señala que, de no considerarse a las pequeñas empresas en el segmento de abonados corporativos, la regulación aplicada podría ser ineficiente, pues supondría una reducción en la utilidad que obtienen las pequeñas empresas de los servicios de telecomunicaciones. Esto se debe a que, en algunos casos, las obligaciones establecidas en la normativa no son relevantes para la empresa, pero suponen mayores costos operativos y administrativos para las empresas operadoras. El liberar a las empresas operadoras de estos costos ineficientes les permitiría ofrecer servicios adecuados directamente a las necesidades de sus abonados corporativos, distintos de los productos ofrecidos al resto de abonados. De esta manera, esta menor carga regulatoria supondría, asimismo, la capacidad de dinamizar el mercado corporativo, fomentando la competencia e, incluso, permitiendo la inversión necesaria en infraestructura para servir al segmento corporativo.

Sugiere que la definición de abonados corporativos incluya a la pequeña empresa, esto es, a las empresas que se encuentran en el rango de ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. Así, de acuerdo con lo expuesto, recomiendan que –en el escenario que el criterio sea el RUC– el numeral 1.2 del artículo bajo comentario quede redactado de la siguiente forma:

“1.2. Los abonados corporativos son toda pequeña, 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, considerando la regulación vigente para el mercado eléctrico, creen que también sería interesante que puedan formar parte del segmento corporativo

grupos de empresas que, al participar en conjunto, tengan un nivel de ingresos agregado mayor al umbral mínimo requerido para ser abonados corporativos. Esto les permitiría incrementar su poder de negociación y minimizar las asimetrías de información.

Cirion

Sugiere añadir al punto 1.2 lo siguiente:

“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, **y que haya negociado dicho contrato de servicio.**”

Considera que no es necesario establecer los umbrales de ingresos considerados en este artículo, en la medida que se considere como un abonado corporativo a la empresa o persona natural que haya negociado sus cláusulas contractuales.

Viettel

Ante la primera versión del proyecto normativo, Viettel remitió las siguientes preguntas:

- ¿Todo cliente corporativo se identifica con tipo de documento RUC?, ¿se debe reclasificar a todos los clientes RUC retroactivamente o solo a partir de la promulgación de la norma se dará en efecto que debemos clasificarlos de tal modo?
- Si los ingresos brutos de la empresa cambian (se reduce/se incrementa), ¿se cambia su categoría?
- Cada que tiempo se tendría que realizar esta categorización, tomando en cuenta que las empresas pueden sufrir alguna variación.
- ¿Esta información debe ser resguardada a la hora de registrar al Cliente Corporativo?; es decir, ¿se debe mantener en nuestros sistemas si es Mediana o Gran empresa o solamente como abonado corporativo?, esto para poder prevenir el riesgo de falta de información a la hora que OSIPTEL requiera de algún reporte en específico.

Con relación a la segunda versión del Proyecto normativo, Viettel solicita se confirme si el artículo 4 de la Norma de Condiciones de Uso, que regula lo referente a la representación de personas naturales y jurídicas, seguiría siendo aplicable para los abonados corporativos (personas jurídicas). De ser así, solicita su inclusión en las excepciones establecidas en el artículo 2 del presente Proyecto normativo.

Cámara de Comercio

La Cámara de Comercio señala que, debido al tamaño y recursos limitados de las micro y pequeñas empresas, estas también requieren de trámites ágiles y sencillos para poder enfocarse en su operación diaria. Así, a diferencia de una gran o mediana empresa que, a nivel de administración, puede contar con una división o estructura organizacional que permita que una determinada área o persona pueda invertir tiempo y recursos en realizar este tipo de labores; las micro y pequeñas empresas, generalmente, cuentan con personal reducido e incluso en ocasiones es el mismo propietario quien debe realizar distintas funciones.

Por ende, es vital que las micro y pequeñas empresas cuenten con herramientas o mecanismos de venta y postventa de los servicios públicos de telecomunicaciones, que les aseguren el acceso y prestación del servicio, sin descuidar el giro de su negocio ni contar con pérdidas de horas productivas por realizar trámites presenciales -como ocurre con los usuarios residenciales-, por ejemplo.

Cabe mencionar que la presencialidad en los trámites y la exigencia de distintos mecanismos de validación concurrentes no solo consume tiempo valioso, sino que también genera costos y retrasos innecesarios.

Por lo tanto, las empresas, independientemente de su nivel de ingresos o capacidad financiera, tienden a valorar la simplificación de trámites y procedimientos, ya que esto promueve un entorno más dinámico y competitivo. En ese sentido, una regulación diferenciada, tal como se propone en el Proyecto, excluye a las micro y pequeñas empresas, que representan más del 99% del tejido empresarial peruano, quienes continuarán sometidas a procedimientos estrictos durante su relación

contractual con las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. <u>Internexa</u> Señala que no se ha considerado dentro del escenario subcategorías dentro del abonado corporativo, diferenciando entre micro, pequeña, mediana y gran empresa, a efectos de aplicar niveles diferenciados de flexibilización normativa, según el poder de negociación y nivel de asimetría de información. Además, sugiere que se precise si el contrato de prestación de servicios públicos únicamente concierne o no a la activación de líneas telefónicas, y que sea el abonado quien tenga la carga de la prueba sobre su calidad de corporativo, quien debe acreditarlo con documentación de su régimen tributario. Finalmente, un caso sumamente especial es el relacionado con los clientes del sector gobierno, pues cabe aclarar que toda institución del sector gobierno se identifica con RUC 20. Este aspecto no debe dejarse de lado y señalar si dentro de “entidades públicas” también se abarcan a las empresas del Estado.	
Artículo de la primera versión del proyecto a comentarios	Versión final del artículo
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 su régimen tributario, el cual debe corresponder a la mediana y gran empresa. La empresa operadora debe conservar la referida información para fines de supervisión.	Artículo eliminado No resulta pertinente, en tanto la propuesta de definición de abonado corporativo cambió a partir de los comentarios recibidos a la primera versión del proyecto.
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los comentarios	Posición del Osiptel
<u>Hughes</u> Sugerimos a su despacho que el presente artículo se elimine, toda vez que entendemos que todos los clientes que son personas jurídicas deben calificarse como clientes corporativos, por lo cual no sería necesario solicitar la documentación que sustenta el segmento tributario al que pertenece. Al momento de realizar la contratación del servicio público de telecomunicaciones, será clasificado automáticamente como cliente corporativo por ser persona jurídica.	Sobre la supuesta carga regulatoria adicional que supone acreditar la condición de mediana y gran empresa: Hughes, Integratel, América Móvil y Entel consideran que supone una carga regulatoria o administrativa adicional el requerir al abonado la presentación del documento que acredite su régimen tributario.

Si bien el análisis realizado por el Informe Sustentatorio ha incluido los factores correspondientes a (i) efectividad, (ii) costo regulatorio, y (iii) costo para los operadores, no se ha incluido un factor clave como el impacto para los clientes. Dado que solicitarle una mayor cantidad de documentación al momento de la contratación del servicio público de telecomunicaciones resulta en el entorpecimiento del proceso.

Integratel

Esta disposición no debe incluirse en la norma porque no debería ser necesaria la acreditación de abonado corporativo. Ello, en la medida que toda empresa jurídica al contratar realiza la transacción con su número de RUC y la acreditación del poder de representación correspondiente.

Asimismo, el artículo propuesto incorpora una carga regulatoria adicional a las empresas operadoras como es la custodia de documentación física y/o digital que agregaría costos de transacción para la contratación de servicios con personas jurídicas, de manera innecesaria.

América Móvil

Lo planteado genera incremento en los documentos que se necesitan para el acceso de un servicio de telecomunicaciones. La documentación válida para definir categoría de cliente puede cambiar en el tiempo y el abonado puede perder la condición de cliente corporativo.

Reitera comentario respecto a que no cuenta con herramientas para validar la documentación presentada por el cliente, lo cual lo expone a actos fraudulentos. Además, que la propuesta implica el almacenamiento de documentación que puede dejar de estar vigente en el período de disfrute del servicio.

Entel

Sobre el particular, tal como se señaló en respuesta a comentarios previos, el Osiptel considera que los abonados que cuentan con RUC 20 pueden acceder fácilmente a su ficha RUC, donde figura, entre otros, su régimen tributario. Además, la Sunat permite descargar la ficha RUC vía online, con lo cual no implica un trámite presencial ni resulta engorroso para una empresa.

No obstante, tal como se ha señalado previamente, luego de analizar los comentarios recibidos, y de haber evaluado, por un lado, la proporcionalidad y costos de la propuesta normativa, y por otro, el impacto de su alcance, se propone definir al abonado corporativo como toda persona jurídica de derecho privado, es decir, todo abonado que contrata servicios públicos de telecomunicaciones con RUC 20.

Sobre la falta de herramientas para validar la documentación presentada por el abonado:

América Móvil y Entel reiteran que no les sería posible verificar la autenticidad del documento que acredite la condición de mediana y gran empresa de un abonado.

Sobre el particular, el Osiptel reitera que la ficha RUC electrónica es un documento que tiene información general del contribuyente y su situación tributaria, que contiene un código QR y una dirección URL que sirven para validar su autenticidad. No obstante, tal como se ha señalado previamente, luego de analizar los comentarios recibidos, se propone definir al abonado corporativo como toda persona jurídica de derecho privado, es decir, todo abonado que contrata servicios públicos de telecomunicaciones con RUC 20.

Respecto a la propuesta de Gilat, al haberse redefinido la condición de abonado corporativo como toda persona jurídica de derecho privado

- Incremento en la carga administrativa: La necesidad de presentar un documento adicional implica un aumento en la cantidad de papeleo que tanto el cliente como la empresa operadora deben manejar. Esto puede resultar en una mayor inversión de tiempo y recursos, tanto humanos como materiales.
- Retrasos en la tramitación: Cada documento adicional requerido podría generar demoras en la revisión y aprobación del trámite. Esto se debe a que el documento debe ser verificado y validado, lo cual puede extender el tiempo total del proceso.
- Impacto en la satisfacción del cliente: Un proceso más largo y complicado puede afectar negativamente la experiencia del cliente, disminuyendo su satisfacción y posiblemente afectando la percepción de la empresa operadora. Los clientes valoran la eficiencia y la simplicidad en los trámites, y cualquier complicación adicional puede ser vista de manera negativa, sobre todo por los clientes del segmento empresas.
- Costos adicionales: Tanto para el cliente como para la empresa operadora, la gestión de un documento adicional puede implicar costos adicionales. Para el cliente, esto puede incluir gastos de obtención y presentación del documento. Para la empresa, puede significar mayores costos operativos debido a la necesidad de procesar y almacenar más información.

Gilat

En el supuesto que no se tome en cuenta el comentario del artículo anterior, sugerimos que en este artículo se indique expresamente que será el régimen tributario denominado “Régimen General de Renta” el que acredita a la empresa como abonado corporativo.

Por otro lado, se solicita confirmar que si el abonado no presenta la prueba de su identificación como abonado corporativo (Régimen General de Renta), será calificado en el contrato simplemente como abonado (o abonado no corporativo), aplicándole toda la normativa regulatoria del artículo 4, pero que, si posteriormente

con RUC 20, no resulta necesario vincularla a un régimen tributario específico, ni establecer procedimientos de reclasificación posteriores.

Con relación al comentario de Viettel, al haberse adoptado la definición de abonado corporativo como persona jurídica de derecho privado con RUC 20, no se requerirá documentación adicional ni verificación periódica de régimen tributario.

sustenta que se encuentra bajo el Régimen General de Renta, sería posible renegociar el contrato a fin de que no le resulten aplicables dichas normas.

GTD

Estamos de acuerdo con la propuesta del artículo, con la precisión antes señalada que debe incorporarse a la pequeña empresa, dentro de los alcances de “abonado corporativo”.

Cirion

En el contexto de considerar como un abonado corporativo a la empresa o persona natural que haya negociado sus cláusulas contractuales, la carga de la prueba debe ser del operador quien, únicamente en casos de verificación o requerimientos específicos del regulador, debe demostrar que las cláusulas del contrato fueron negociadas.

Viettel

¿Cuáles serían el total de documentos necesarios que se debe presentar para la contratación?

¿La información requerida sería solo de su último régimen tributario o de algún intervalo de tiempo específico?

Artículo de la primera versión del proyecto a comentarios	Versión final del artículo
Artículo 4.- Inaplicación de normas emitidas por el Osiptel a las empresas operadoras 4.1. 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:	Artículo 2.- Inaplicación de normas aprobadas por el Osiptel 2.1. En la relación contractual para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones entre la empresa operadora y el abonado corporativo, no resultan aplicables las normas señaladas a continuación, salvo que se trate de disposiciones contenidas en normas de mayor jerarquía.:

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.	i. La Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones o norma que la modifique o sustituya, con excepción de las siguientes disposiciones: a. La obligación de verificar la identidad del solicitante de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, contenida en el artículo 18 b. Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles, contenidos en el artículo 18-A. c. Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio, contenido en el Punto 2.7 del Anexo 5. d. Contratación de servicios móviles a través de los distintos canales, contenido en el Punto 2.8 del Anexo 5. e. Sobre la verificación de identidad de los abonados, contenido en el Punto 3 del Anexo 5. Esta excepción no comprende las disposiciones relacionadas con el uso de la contraseña única, las cuales no se aplican al abonado corporativo. f. Sobre el envío de información de las contrataciones del servicio público móvil, contenido en el Punto 5 del Anexo 6. g. Carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles, contenido en el Punto 6 del Anexo 6. h. Disposiciones específicas sobre el RENTESEG, contenido en el Título X. i. Facultad de corte del servicio por causal de uso prohibido, contenida en el inciso (iii) del artículo 69. j. Reglas para el corte del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido, contenidas en el punto 2.3 del Anexo 8.
Artículo de la segunda versión del proyecto a comentarios	

Artículo 2.- Inaplicación de normas emitidas por el Osiptel

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

- i. La Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con excepción de las siguientes disposiciones:
 - a. La obligación de verificar la identidad del solicitante de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
 - b. Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles.
 - c. Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio.
 - d. Contratación de servicios móviles a través de los distintos canales.
 - e. Sobre la verificación de identidad de los abonados. Esta excepción no comprende las disposiciones relacionadas con el uso de la contraseña única, las cuales no se aplican al abonado corporativo.
 - f. Sobre el envío de información de las contrataciones del servicio público móvil.
 - g. Carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles.
 - h. Disposiciones específicas sobre el RENTASEG.
 - i. Consecuencias ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil.
 - j. Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil.
 - k. Infracciones por incumplimiento de la normativa que le resulte aplicable.
- ii. El Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- iii. El Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en lo correspondiente al Capítulo IX, sobre las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.
- iv. El Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los servicios públicos de

- k. Reactivación del servicio público móvil y/o desbloqueo de equipo terminal móvil por corte por presunto uso prohibido, contenido en el punto 2.4 del Anexo 8.
 - l. Terminación del contrato de abonado de duración indeterminada por causal de uso prohibido, contenido en el inciso (viii) del punto 3.1 del numeral 3 del Anexo 8.
 - m. Terminación del contrato de abonado a plazo forzoso por causal de uso prohibido, contenido en el inciso (v) del punto 3.2 del numeral 3 del Anexo 8.
 - n. Consecuencias ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil, contenido en el artículo 75.
 - o. Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil, contenido en el artículo 76.
 - p. Infracciones por incumplimiento de las obligaciones que le resulte aplicable, de acuerdo al artículo 77.
 - ii. El Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones o norma que la modifique o sustituya.
 - iii. El Capítulo IX del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones o norma que la modifique o sustituya, vinculado a las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.
- 2.2. La aplicación de los derechos de los abonados corporativos se sujeta a lo que las partes acuerden en sus respectivos contratos para la prestación de servicios públicos, atendiendo a las disposiciones específicas del tipo de abonado corporativo.

telecomunicaciones, en lo correspondiente a aquellas disposiciones vinculadas a la normativa que resulta inaplicable, citada en los numerales previos.	2.3. La inaplicación de las disposiciones de las normas antes señaladas no implica que los abonados corporativos pierdan los derechos reconocidos en la normativa vigente, en su calidad de abonados de servicios públicos de telecomunicaciones. 2.4. La empresa operadora y los abonados corporativos pueden pactar en sus contratos para la prestación del servicio, mecanismos alternativos de solución de controversias. El abonado corporativo puede recurrir al procedimiento de solución de reclamos regulado en la normativa aprobada por el OSIPTEL, siempre que no haya optado previamente por una vía alternativa. Ambas vías son excluyentes entre sí.
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los comentarios	Posición del Osiptel
<u>Hughes</u> Existe un espacio de oportunidad para inaplicar además otras disposiciones correspondientes al servicio de acceso a Internet prestado exclusivamente con tecnología satelital. No es ajeno a OSIPTEL la problemática en torno a los indicadores de calidad de Velocidad Mínima Garantizada (VMG) y la relación de asimetría del 3:1. Tal y como diversas operadoras han manifestado en anteriores oportunidades, la experiencia ha demostrado que semejante asimetría es innecesaria ya que los usuarios no suelen consumir tanta velocidad de subida o carga. Por ejemplo, un estudio de Comcast estableció que, a pesar de haber experimentado un alto crecimiento en el tráfico durante la época del COVID-19, a lo largo del año 2020, la asimetría en los patrones de tráfico se mantuvo, con una relación de 14:1 entre las velocidades de subida y las velocidades de bajada. Por tanto, Hughes solicita que se inapliquen los indicadores de VMG y la asimetría 3:1. <u>Integratel</u>	• Sobre la inaplicación de las disposiciones de velocidad mínima garantizada y asimetría: Hughes solicita la inaplicación de las disposiciones de velocidad mínima garantizada y asimetría. Sobre el particular, el Osiptel se reafirma en lo indicado en el Informe N° 00252-DPRC/2024, con relación a que no es posible disponer la inaplicación de aquellas disposiciones que derivan de normas con rango de ley, debido a la jerarquía jurídica que prima en estos casos. En este caso, las disposiciones respecto a la velocidad mínima garantizada y asimetría del servicio de banda ancha, fueron establecidas a través de la Ley N° 31809, siendo que el Osiptel tuvo que adecuar el Reglamento de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a fin de contemplar dichas disposiciones. • Sobre la inaplicación de requisitos esenciales:

- **Sobre la aplicación de la normativa relativa a los requisitos esenciales**

Estas medidas que, si bien pueden ser necesarias para la contratación móvil de usuarios residenciales y responden a resolver una problemática de seguridad ciudadana, lo cierto es que para el caso de personas jurídicas las necesidades y las situaciones resultan totalmente distintas. Los casos de fraude bancario se han presentado básicamente en la contratación de servicios móviles por parte de personas naturales, no dándose casos en personas jurídicas.

Otro punto importante a considerar es que la activación de líneas móviles en el caso de personas jurídicas presenta una dinámica muy distinta y las medidas de seguridad de la regulación actual no brindan la flexibilidad que requieren las empresas para activar líneas.

Imponer una regulación tan restrictiva como es el cumplimiento de estos requisitos esenciales para la contratación del servicio público móvil a los abonados corporativos significa solicitar al representante legal o contacto autorizado pasar por todas las validaciones y medidas de seguridad reguladas respecto de la contratación de cada línea que está adquiriendo la empresa lo que en práctica complejiza toda la transacción.

En líneas generales, consideramos que esta disposición no debería regular la contratación de abonados corporativos, puesto que como se ha explicado, en este sector las transacciones son sumamente seguras, en tanto, se realiza mediante un mecanismo personalizado que garantiza la seguridad correspondiente de la contratación. Además, que sería un tanto perjudicial para los fines comerciales de cualquier empresa operador obligar al representante legal o contacto autorizado a realizar las validaciones biométricas de cada línea móvil que contrate su empresa, considerando que hay personas jurídicas con más de 500 líneas.

- **Sobre la aplicación de la Normativa del RENTESEG**

Establecer en la presente norma que en las relaciones contractuales de prestación de servicios públicos que se realicen con las personas jurídicas quedará fuera del alcance de la norma de RENTESEG los dispositivos IOT o M2M u otros que usen dichas empresas en su operación.

En atención a la primera versión del proyecto normativo, **América Móvil e Integratel** solicitan la inaplicación de los requisitos esenciales para la contratación del servicio móvil.

Sobre el particular, el Osiptel considera, por un lado, que los requisitos esenciales para la contratación del servicio móvil, fueron establecidos a través del Decreto Legislativo N° 1596, por lo que no es posible disponer su inaplicación:

“Artículo 6. Autoridades competentes

6.1. Son atribuciones del Osiptel:

(...)

f) Requerir a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones la baja de los servicios públicos móviles que no cumplan con los requisitos de validez conforme a la normativa emitida por el OSIPTEL.”

“Artículo 8. Empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones

(...)

8.4. Las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones dan de baja a los servicios en cuyo proceso de contratación no se haya verificado la identidad de quien contrata el servicio o del representante de la empresa operadora que realizó la contratación, o cuando se haya celebrado la contratación en forma ambulatoria, en la vía pública, o en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al OSIPTEL, conforme al procedimiento que apruebe el OSIPTEL.”

“Artículo 10. Responsabilidades en el proceso de contratación

La solicitud de información específica detallada en las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad también puede resultar problemática para la empresa operadora, ya que el proceso de extracción de la información podría implicar un nivel de complejidad innecesario y una carga administrativa adicional. Esto es particularmente cierto cuando los equipos son utilizados por varios empleados bajo un contrato corporativo, lo que hace difícil determinar de forma rápida y exacta el usuario responsable del dispositivo perdido o sustraído.

En esa misma línea, respecto de la contratación de los servicios móviles por los diferentes canales estipulados en el Punto 2.8 del Anexo 5, como se ha explicado anteriormente, no se está contemplando que los mecanismos de contratación previstos actualmente en la norma no contemplan algunos de los medios de contratación que suelen exigir las empresas para cerrar acuerdos o negociaciones: aceptación por correo electrónico del representante legal o contacto autorizado, firma digital, solicitud de líneas adicionales a través de un portal comercial entre la empresa operadora y sus clientes, etc. Es decir, mecanismos no previstos en la norma que requerirían pasar por largos procesos de aprobación por parte del Organismo Regulador.

Solicita que se separe el tratamiento de Bloqueos de Equipos Terminales entre Abonados Corporativos Empresariales y Residenciales en el marco de las disposiciones del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), y una forma de hacerlo es establecer en la presente norma que en las relaciones contractuales de prestación de servicios públicos que se realicen con las personas jurídicas quedará fuera del alcance de la norma de RENTESEG los dispositivos IOT o M2M u otros que usen dichas empresas en su operación. Ello dado el impacto que ha venido generando la norma de RENTESEG en estos dispositivos especializados que no son equipos terminales móviles tradicionales y que viene afectando funciones críticas de diversas empresas y entidades públicas como monitoreo remoto, control de inventarios y gestión de flotas. Estos dispositivos, diseñados para tareas específicas, no cuentan con la capacidad de recibir mensajes de texto (SMS), lo que los excluye del único medio de notificación previsto por el RENTESEG. En consecuencia, muchas empresas

Las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el que comprende la identificación, el registro de los abonados que contratan sus servicios y el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles.”

De otro lado, Entel, en atención a la segunda versión del proyecto normativo, solicita la adecuación del procedimiento previsto para la contratación y regularización de la contratación de servicios móviles, pues ha sido aprobado por la Norma de Condiciones de Uso, es decir por una norma de rango menor a una ley.

Respecto a su solicitud de que los abonados corporativos sólo estén obligados a subsanar la falta de biometría para validar la identidad, y que la empresa subsane de oficio los requisitos que tiene a su cargo, el Osiptel no considera viable la sugerencia.

Al respecto, no es factible que la empresa operadora se haga cargo de subsanar los requisitos a su cargo -como el hecho de que la contratación se haya dado en un centro de atención, o que el vendedor haya validado su identidad-, sin que el contratante se encuentre presente en ese momento para subsanar la contratación.

Cabe señalar que, de incumplirse uno de los requisitos esenciales para la contratación del servicio móvil, la contratación en sí misma no sería válida, y debe celebrarse nuevamente un contrato.

Además, cabe señalar que se está manteniendo la salvedad indicada en el artículo 76 de la Norma de Condiciones de Uso, respecto a que el procedimiento para dar de baja a líneas móviles ante incumplimiento de requisitos esenciales, no es aplicable a contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o

enfrentan la imposibilidad de reaccionar ante bloqueos o de cumplir con los requisitos regulatorios, generando un impacto directo en su operatividad.

Por ejemplo, en el sector de la minería o la logística —fundamentales para el desarrollo económico del Perú—, los dispositivos IoT permiten el seguimiento en tiempo real de vehículos y maquinaria. El bloqueo de estos equipos podría detener operaciones completas, lo que no solo afectaría a la empresa involucrada, sino también a las cadenas de suministro y exportación de productos clave.

El impacto de los bloqueos en empresas trasciende el ámbito organizacional. Muchas operaciones empresariales, especialmente en sectores como agroindustria, telecomunicaciones y transporte, tienen un efecto multiplicador en la economía nacional. La interrupción de estas actividades debido a bloqueos no planificados o por la falta de mecanismos de comunicación adaptados podría traducirse en pérdidas millonarias y afectación de empleos.

Por el contrario, en el caso de los abonados residenciales, el impacto del bloqueo se limita generalmente a la esfera personal y, aunque puede ser inconveniente, no afecta de manera directa la productividad económica del país. Por esta razón, es necesario priorizar la continuidad operativa de los abonados empresariales a través de un tratamiento normativo diferenciado que garantice el funcionamiento de sus equipos especializados.

Dado que los dispositivos IoT y M2M no pueden recibir SMS, resulta indispensable suspender cualquier bloqueo de este tipo de equipos hasta que el regulador implemente un medio adecuado de comunicación adaptado a las necesidades de las empresas. Este enfoque permitiría garantizar la continuidad operativa mientras se desarrollan e implementan mecanismos alternativos.

- **Sobre la aplicación del Reglamento de Tarifas**

Debe inaplicarse la regulación tarifaria para el caso de los abonados corporativos. En el mercado corporativo las empresas o personas jurídicas no son precio-aceptantes, siendo que tienen poder de negociación para solicitar soluciones a medida de sus necesidades e influenciar en los precios de los servicios de telecomunicaciones que demandan. En ese contexto, la regulación tarifaria pierde

negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica, así como a las personas jurídicas con más de diez (10) servicios móviles contratados. Al respecto, se mantiene la disposición que señala que, en dichos casos, es el propio abonado quien, de considerarlo, solicita la baja de líneas que hayan incumplido los requisitos esenciales de contratación.

Asimismo, en atención a la segunda versión del proyecto normativo, **América Móvil** señala además que mediante la Resolución N° 059-2024-CD/OSIPTEL, se incluye en el artículo 76 de la Norma de Condiciones de Uso, la exclusión de las reglas para la baja por incumplimiento de requisitos esenciales cuando las contrataciones son suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado, así como cuando las personas jurídicas tienen más de diez (10) servicios móviles contratados, en cuyo caso la empresa operadora procede a la baja del servicio por incumplimiento de los requisitos esenciales a solicitud de quien figura como titular del servicio, siguiendo el procedimiento de reclamo respectivo. Por ello, América Móvil considera contradictorio que el proyecto normativo mantenga la aplicación de estas disposiciones generales a los abonados corporativos, desconociendo el marco ya vigente que reconoce una excepción expresa.

Sobre el particular, es de precisar que tanto la primera como la segunda versión del proyecto normativo disponen que el artículo 76 de la Norma de Condiciones de Uso continúe siendo de aplicación de cara al abonado corporativo. De este modo, incluso la exclusión contemplada en el referido artículo, es de aplicación cuando el abonado es corporativo. Esto quiere decir que, si un abonado corporativo ha negociado su contrato, o tiene más de 10

sentido económico, siendo que no soluciona ningún problema para el consumidor corporativo y, además, no genera ningún impacto para dicho agente. Por el contrario, se podrían generar costos para la sociedad que no retribuyen en mayores beneficios, debido al inicio de procedimientos de fijación/revisión de tarifas, así como aplicación de ajuste tarifarios que generan costos para el regulador y los regulados y, no generan beneficios para los consumidores corporativos. Esto hace necesario que se desregule tarifariamente el segmento corporativo/empresarial.

Por otro lado, si bien las tarifas de los planes residenciales y corporativos debe publicarse y hacerse de conocimiento de OSIPTEL, consideramos que no debe regularse el procedimiento, plazos y mecanismos a utilizarse para la comunicación a los abonados corporativos, que son clientes que tienen sus propios mecanismos de comunicación con las empresas operadoras a través de sus representantes legales o contactos autorizados.

- **Sobre la inaplicación del Reglamento de Calidad en el extremo de las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos**

Solicita que se inaplique para abonados corporativos al Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en todos sus extremos.

En efecto, los indicadores de calidad deben estar dirigido y concentrado a regular la calidad de los servicios de los usuarios residenciales, dado que en el caso de los contratos y acuerdos del segmento corporativos se establecen niveles de servicio, SLAs técnicos y parámetros distintos a los que podría establecer el Reglamento de Calidad dirigido básicamente a usuarios finales residenciales.

De hecho, en la legislación comparada como en Colombia el régimen de calidad de los servicios públicos no es aplicable a planes corporativos o empresariales por las condiciones específicas técnicas objeto de acuerdo y negociación.

Sin perjuicio de lo indicado, respecto de la inaplicación del Capítulo IX, sobre las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos, solicitamos que se considere en la inaplicación a todo abonado corporativo

líneas, se verá exonerado de las reglas contenidas en el mismo artículo.

Por lo tanto, no se considera necesario hacer precisión alguna al respecto, ya que el proyecto normativo no ha desconocido la exclusión ya contemplada.

- **Sobre el bloqueo por IMEI inválido, de equipos IoT y M2M en virtud del RENTASEG:**

Integratel solicita, tanto en atención a la primera como a la segunda versión del proyecto normativo, que no debería exigirse el bloqueo, por IMEI inválido, de aquellos equipos que son IoT o M2M. Sobre el particular, cabe señalar que, el marco legal vigente no permite establecer excepciones. Así, el Decreto Legislativo N° 1338, que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTASEG), no distingue entre tipos de equipos móviles respecto a la obligación de bloqueo por IMEI inválido. En consecuencia, no es legalmente viable excluir a los equipos IoT o M2M de dicha exigencia, aun cuando existan consideraciones técnicas o comerciales que lo sugieran.

- **Sobre la inaplicación de los mecanismos de contratación de servicios móviles contemplados en el punto 2.8 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso:**

Integratel requiere también que se disponga la inaplicación de los mecanismos de contratación de servicios móviles contemplados en el punto 2.8 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso.

Sobre el particular, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, se hizo una serie de precisiones al proceso de contratación de servicios móviles, en atención a que se habían verificado problemas en los trámites para la contratación del servicio o la reposición del SIM Card, relacionados con que estos no se venían realizando de forma adecuada, pues el

arrendatario así como a todo arrendatario persona jurídica que brinde servicios públicos de telecomunicaciones. Sin perjuicio de ello, de mantener la regulación del Capítulo IX del Reglamento General de Calidad aplicable para los arrendatarios que brinden servicios públicos de telecomunicaciones, solicitamos se tome en consideración la actualización de las fórmulas para el cálculo de los montos por penalidades por incumplimiento en el plazo de la instalación de circuitos y el monto de la compensación por circuito arrendado en caso de interrupción en el servicio por cada circuito. Con relación a la segunda versión del Proyecto normativo, se sugiere que la norma, sin necesidad de establecer un listado cerrado de artículos excluidos o vigentes, incorpore una cláusula general de interpretación que precise, por ejemplo, que las disposiciones no incluidas expresamente como aplicables se entenderán como no exigibles en el segmento corporativo, salvo en casos excepcionales debidamente sustentados. Asimismo, se podría complementar la norma con lineamientos operativos o criterios de referencia que orienten la implementación y fiscalización de este nuevo régimen, asegurando predictibilidad para las empresas operadoras y coherencia en la labor supervisora de OSIPTEL, sin comprometer la flexibilidad que requiere esta nueva aproximación regulatoria. Este tipo de abordaje permitirá una aplicación efectiva, sin necesidad de engrosar el marco normativo con listados exhaustivos que podrían quedar rápidamente desactualizados ante futuras modificaciones regulatorias. • Sobre la exclusión de los clientes RUC20 de las reglas de incrementos tarifarios Se considera pertinente que las reglas establecidas para el incremento de tarifas en servicios de telecomunicaciones no resulten aplicables a los clientes identificados con RUC20, en atención a las particularidades de este segmento. Los clientes RUC20 corresponden principalmente a empresas que, en la práctica comercial, no acceden a planes estandarizados, sino que contratan servicios bajo	abonado se encontraba expuesto a registrar bajo su titularidad servicios no contratados. Así, tal como se señaló en el Informe N° 00252-DPRC/2024, de la experiencia regulatoria del Osiptel con relación a la seguridad en la contratación del servicio móvil, se ha identificado que los delincuentes o personas inescrupulosas que buscan suplantar identidad para cometer delitos, aprovechan aquellos segmentos menos regulados. Así, de disponer la inaplicación de la referida normativa, el proceso de contratación del servicio móvil del segmento corporativo no requeriría verificación biométrica de identidad, con lo cual, podría resultar un segmento del que los delincuentes se aprovechen para activar líneas de manera fraudulenta. • Sobre la inaplicación de la exigencia del uso de la contraseña única: América Móvil manifiesta que no debería exigirse el uso de la contraseña única cuando el abonado es corporativo. Sobre el particular, el Osiptel está de acuerdo con que puede exonerarse de dicha exigencia al abonado corporativo, sin embargo, ello sólo sería posible mientras se verifique la identidad del abonado de acuerdo a lo establecido en el inciso (ii) del numeral 1 del punto 3.2 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso. En ese sentido, la empresa operadora podría emplear una herramienta, distinta a la contraseña única, para verificar la identidad del abonado corporativo, mientras esta implique la verificación biométrica de huella dactilar. • Sobre la validación de identidad del abonado corporativo América Móvil propone que la verificación biométrica sea exigible únicamente en la primera contratación del servicio móvil por parte
---	---

esquemas flexibles, personalizados y muchas veces sujetos a negociaciones individuales con el operador. En consecuencia, estos servicios no responden a condiciones tarifarias masivas o predeterminadas, sino a acuerdos específicos que se adecuan a sus necesidades operativas.

La aplicación de reglas uniformes para el incremento tarifario –como plazos mínimos de permanencia, límites porcentuales o criterios de publicación previa– pierde sentido en este contexto, pues dichas disposiciones fueron concebidas principalmente para proteger a usuarios residenciales y pymes que contratan planes prediseñados del portafolio estándar.

Imponer estas obligaciones al segmento RUC20 implica una innecesaria rigidez regulatoria que podría desincentivar la oferta de soluciones adaptadas, restringiendo la competencia y afectando negativamente la posibilidad de que las microempresas accedan a servicios ajustados a su realidad económica. En ese sentido, corresponde aplicar un enfoque regulatorio diferenciado y proporcional, permitiendo que los términos tarifarios en este segmento se rijan por los acuerdos libremente pactados entre las partes, en un marco de transparencia y simetría negociadora.

- **Inaplicabilidad de las normas especiales a Integratel a clientes RUC20**

De igual forma, se considera que las normas especiales aplicables a Integratel, aprobadas mediante Resolución N° 138-2020-CD/OSIPTEL, no deben aplicarse a los clientes RUC20. Estas normas fueron diseñadas para atender condiciones específicas del mercado de acceso a internet fijo residencial, como la existencia de posición de dominio, asimetrías de información y necesidades de transparencia para usuarios sin capacidad negociadora.

Sin embargo, la naturaleza de los servicios contratados por los clientes RUC20 difiere sustancialmente. Estos clientes operan bajo esquemas empresariales y con facturación agrupada, lo cual impide cumplir de manera práctica con obligaciones como la consignación expresa del incremento tarifario en el recibo individual,

del abonado corporativo. Mientras que para las contrataciones adicionales y trámites posteriores se habiliten mecanismos alternativos de validación de identidad, como la validación de identidad mediante el uso de la contraseña única a través del aplicativo de autogestión de la empresa.

Sobre el particular, cabe señalar que las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso que quedan aplicables de cara al abonado corporativo, contemplan principalmente la contratación del servicio móvil y la validación de identidad correspondiente. De esta forma, cabe precisar que no se está manteniendo exigencias respecto a validación biométrica para trámites distintos a la propia contratación de servicios móviles.

- **Sobre la inaplicación del Reglamento de Tarifas:**

Tanto Integratel como América Móvil, en atención a la primera y la segunda versión del proyecto normativo, solicitan la inaplicación del Reglamento de Tarifas de cara al abonado corporativo.

En el Informe N° 00252-DPRC/2024, se señaló que la inaplicación de las obligaciones sobre comunicar tarifas y la vigencia de estas, contravenía 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.

Cabe mencionar además que, tal como se señaló en el Informe N° 000126-2025-DPRC/OSIPTEL, tanto los Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, aprobados mediante la Decisión N° 897 de la Comisión de la Comunidad Andina, como los Lineamientos para desarrollar y consolidar la competencia y la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú, aprobados

conforme al artículo 5, numeral (iv) de las citadas normas. En estos casos, no existe un recibo personal por cada línea o servicio, sino documentos de pago consolidados, generalmente gestionados a través de plataformas empresariales. Esta configuración vuelve inaplicable el cumplimiento estricto de los formatos y canales definidos por la norma, generando una carga formal sin beneficio alguno para el usuario.

Por tanto, en el marco de la regulación diferenciada propuesta, se solicita excluir expresamente del ámbito de aplicación de las normas especiales a los clientes RUC20, en tanto no comparten las condiciones que dieron origen a dicha intervención regulatoria.

- **Exclusión de la obligación de registro en el SIRT para los planes ofrecidos a clientes RUC20**

Se propone que los planes contratados por clientes identificados con RUC20 no estén sujetos a la obligación de registro en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) bajo los mismos criterios aplicables a los planes residenciales, en atención a la naturaleza personalizada y negociada de este tipo de servicios.

A diferencia de los usuarios residenciales, los clientes RUC20 no acceden a planes tarifarios estandarizados del portafolio comercial masivo, sino que sus condiciones de contratación —incluyendo tarifas, atributos y niveles de servicio— son resultado de procesos individuales de negociación comercial. Estos acuerdos suelen responder a requerimientos técnicos y operativos específicos de cada negocio, y muchas veces implican condiciones especiales de atención, volumen, plazo o disponibilidad geográfica que no son replicables para otros usuarios ni forman parte de una oferta pública.

Obligar a las empresas operadoras a registrar en el SIRT estos planes únicos e individualizados no solo implicaría una distorsión conceptual del objetivo del sistema —que es transparentar tarifas disponibles al público— sino que generaría una carga administrativa innecesaria y una eventual afectación de la

mediante Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, contemplan que las tarifas de las empresas operadoras deben ser comunicadas tanto a los usuarios como al Osiptel, a fin de permitir a estos últimos estar en la capacidad de tomar decisiones de consumo.

- **Sobre la inaplicación del Reglamento de Calidad en su totalidad:**

Integratel y Cirion solicitan que se disponga la inaplicación del Reglamento de Calidad en su totalidad. Sobre el particular, tal como se señaló en el Informe N° 00252-DPRC/2024, dicha norma contiene disposiciones que derivan de normas con rango de ley, como es el caso de los indicadores obligatorios de velocidad mínima garantizada y asimetría, siendo que no es posible disponer la inaplicación de las mismas, debido a la jerarquía jurídica que prima en estos casos.

En este caso, las disposiciones respecto a la velocidad mínima garantizada y asimetría del servicio de banda ancha, fueron establecidas a través de la Ley N° 31809, siendo que el Osiptel tuvo que adecuar el Reglamento de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a fin de contemplar dichas disposiciones.

De manera similar, el Reglamento de Calidad contiene disposiciones sobre interrupciones del servicio, siendo que lo referido a la 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.

Asimismo, dicho Reglamento contiene disposiciones para el servicio de telefonía de uso público, relacionados con la prestación, continuidad y acceso a dicho servicio. Estas disposiciones derivan de la Ley N° 29904, por lo que no podría

confidencialidad comercial. Adicionalmente, el registro público de estos planes podría dar lugar a interpretaciones erróneas por parte de terceros, que no necesariamente pueden acceder a las condiciones pactadas con un cliente en particular.

En este sentido, en concordancia con el enfoque de regulación diferenciada propuesto para el segmento RUC20, se solicita exonerar del registro en el SIRT aquellos planes que hayan sido contratados mediante negociación directa, sin formar parte del portafolio masivo. Esta exclusión permitirá mantener un entorno flexible y competitivo para la atención de las micro y pequeñas empresas, sin comprometer los principios de transparencia que aplican, con pleno sentido, al mercado residencial.

- **Exclusión del registro de promociones aplicadas a clientes RUC20 en el SIRT**

Se considera que las promociones aplicadas a los clientes identificados con RUC20 no deben estar sujetas a registro ni publicación en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT), en tanto no constituyen promociones de carácter general o masivo, sino que corresponden a condiciones comerciales específicas acordadas caso por caso con cada cliente.

A diferencia del segmento residencial o de pequeñas empresas que acceden a promociones publicitadas y de libre disponibilidad, los clientes RUC20 contratan servicios a través de esquemas ad hoc, que incorporan condiciones tarifarias y promocionales adaptadas a sus necesidades de consumo, volumen, duración contractual, ubicación geográfica u otros factores operativos. Estas promociones no se difunden de manera abierta ni están disponibles para otros usuarios, por lo que su naturaleza no se ajusta al principio de transparencia pública que rige al SIRT.

Registrar estas promociones individualizadas en el SIRT, además de desvirtuar su objetivo como repositorio de información tarifaria pública y accesible, implicaría una exposición innecesaria de acuerdos comerciales particulares, afectando la

establecerse la inaplicación de dicha normativa cuando el abonado es corporativo.

Similar es el caso de las disposiciones sobre calidad de red, que hacen referencia al principio de neutralidad de red, el cual está resguardado por la referida Ley N° 29904.

- **Sobre la posibilidad de permitir que las partes acuerden sujetarse a determinadas disposiciones normativas:**

Gilat sugiere que se permita a los abonados corporativos elegir qué disposiciones normativas de las señaladas en el artículo 4 del Proyecto de Norma, serían aplicables a su relación contractual con la empresa operadora.

Sobre el particular, luego de evaluar los comentarios de los interesados, el Osiptel ha considerado ampliar la definición del abonado corporativo a toda Persona jurídica de derecho privado, y, de otro lado, no permitir que este pueda elegir ser tratado como residencial, a fin de no restarle efectividad a la flexibilidad normativa planteada, de modo que esta sea aplicable en todos los casos al abonado corporativo.

En ese orden de ideas, no se considera viable facultar al abonado corporativo a elegir que ciertas disposiciones le sean aplicables. Además, este organismo regulador considera que permitir esta posibilidad dificultaría la supervisión del cumplimiento de la normativa del Osiptel.

- **Sobre no exigir el reporte de tarifas con el Estado consecuencia de procesos de contratación que son de conocimiento público:**

Como se ha mencionado previamente, la norma no va a contemplar la flexibilización normativa del Reglamento de Tarifas, toda vez que, las disposiciones relativas a la comunicación y reporte de tarifas en el SIRT responde a normativa sectorial de

confidencialidad legítima de las negociaciones y potencialmente distorsionando la competencia en el segmento empresarial. Esta situación podría incluso limitar la flexibilidad de las empresas operadoras para ofrecer soluciones ajustadas, por temor a que dichos acuerdos sean utilizados como referentes inapropiados por terceros.

Por tanto, bajo el principio de proporcionalidad y diferenciación regulatoria, se propone excluir del registro en el SIRT aquellas promociones que sean resultado de procesos de negociación directa con clientes RUC20 y que no formen parte del portafolio comercial estándar o promocional de libre acceso.

- **Inaplicabilidad de las obligaciones del RENTASEG a los clientes RUC20**

Integratel reitera su comentario respecto a que las obligaciones establecidas en el Reglamento del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTASEG) no deben ser aplicables al segmento de clientes RUC20, en atención a la naturaleza diferenciada del uso de equipos móviles en este grupo y al tipo de servicios contratados.

A diferencia de los usuarios residenciales, los clientes RUC20 emplean líneas móviles principalmente para fines operativos y productivos, y no necesariamente a través de equipos convencionales. En muchos casos, estas líneas están asociadas a dispositivos especializados como cajeros automáticos, terminales de punto de venta, sistemas de rastreo vehicular, sensores industriales, medidores remotos o soluciones de Internet de las Cosas (IoT), cuyo comportamiento no se ajusta a los supuestos del RENTASEG.

Uno de los principales problemas es que el sistema de bloqueo contemplado por el RENTASEG no distingue entre un equipo convencional y uno especializado, por lo que la inclusión de estos dispositivos en las listas de bloqueo, ya sea por duplicidad, IMEI inválido o no registrado, puede interrumpir servicios críticos y afectar la continuidad operativa de negocios. Esta situación genera un impacto

carácter superior, como es el caso del TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, y los Lineamientos para la Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, aprobados mediante la Decisión N° 897 de la Comisión de la Comunidad Andina.

En ese sentido, aun cuando las tarifas pactadas entre las empresas operadoras y el Estado sean consecuencia de procesos de contratación que son públicos a través del SEACE, no es posible derogar la exigencia de que estas sean comunicadas al Osiptel y se hagan públicas a través del SIRT.

- **Sobre exigir cualquier documento escrito como mecanismo de contratación para arrendamiento de circuitos:**

GTD señala que la aplicabilidad de la obligación de verificar la identidad del solicitante conforme se encuentra contenida en el art. 18 de la Norma de Condiciones de Uso, implica cumplir con el punto 1 del Anexo 5 de la referida norma, el cual contempla como mecanismo de contratación obligatorio para el servicio de arrendamiento de circuitos, “cualquier documento escrito”. Al respecto, GTD señala que dicha obligación no se debería mantener ya que es posible celebrar contratos con grabaciones o correos electrónicos.

Sobre el particular, es de aclarar que la obligación a la que se hace referencia en el literal a del numeral i del artículo 4.1. de la primera versión del proyecto normativo, únicamente se refiere a la obligación de verificar la identidad del solicitante de acuerdo al punto 3 del Anexo 5, es decir únicamente al primer párrafo del referido artículo, y no al segundo párrafo que hace referencia al punto 1 del Anexo 5:

“Artículo 18.- Contratación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

desproporcionado, considerando que estos equipos no representan un riesgo en términos de seguridad ciudadana, que es el fin último del RENTASEG.

Asimismo, las obligaciones de comunicación al abonado establecidas en el reglamento —especialmente mediante el envío de mensajes SMS— resultan inaplicables en este segmento, ya que los dispositivos IoT o especializados no están diseñados para recibir o visualizar mensajes de texto. Por lo tanto, las notificaciones regulatorias no cumplirían su función de advertencia ni permitirían al cliente realizar acciones correctivas oportunas, generando sanciones o bloqueos por causas ajenas a su control.

En ese sentido, y considerando el enfoque de regulación diferenciada que se propone para el segmento RUC20, se solicita evaluar la exclusión total o parcial de las obligaciones del RENTASEG para este grupo, o en su defecto, el establecimiento de mecanismos adaptados que reconozcan el uso legítimo de equipos no convencionales y permitan una gestión más adecuada del riesgo regulatorio, sin afectar la operación de servicios empresariales críticos.

Intermax

La inclusión del literal k, en la lista de las disposiciones que sí resultan aplicables, referente a las infracciones por incumplimiento de la normativa que resulta aplicable, generaría contradicción. Ello debido a que el artículo 77 contempla las infracciones de disposiciones que el proyecto de norma ha determinado como inaplicables.

En ese sentido, sugieren modificar el literal k del artículo 4 del Proyecto como sigue:

*Infracciones por incumplimiento de la normativa que le resulte aplicable **conforme lo señalado en la presente Resolución**, contenidas en el artículo 77.*

América Móvil

La desregulación debe ser total, es decir, no mantener elementos regulados. Los clientes corporativos deben de no estar afectados en ámbitos de facturación,

En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma, siendo obligación de la empresa operadora verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, de acuerdo a lo establecido en el punto 3 del Anexo 5.

Cabe mencionar que, el punto 1 del Anexo 5 queda inaplicable cuando el abonado sea corporativo, siendo que las empresas operadoras no deben cumplir necesariamente con los mecanismos de contratación listados en dicha disposición, cuando el abonado es corporativo.

- **Sobre las reglas de compensación por interrupciones:**

GTD señala que no deberían aplicar las reglas de compensación por interrupciones en el servicio de acceso a Internet fijo, cuando el abonado es corporativo. Sobre el particular, cabe resaltar que la compensación por interrupciones deriva de la Ley N° 31761, no siendo posible disponer su inaplicación, en virtud de la jerarquía jurídica correspondiente.

- **Sobre exigencias que permanecerían para las MYPES**

Entel y la Cámara de Comercio cuestionan que las MYPES deban mantener la presencialidad para trámites como cesión de titularidad, reporte por recuperación de equipo y cuestionamiento de bloqueo de terminal, así como que se les exija plazos forzados máximos de 6 meses, que esperen 4 horas para que se activen los SIM Card repuestos, o que la migración solicitada no puede ejecutarse de manera inmediata.

Sobre el particular, tomando en cuenta que el Osiptel ha considerado ampliar la definición de abonado corporativo como toda Persona Jurídica de derecho privado que contrata servicios

mecanismos de contratación, contratación (incluidos requisitos esenciales, contraseña única), tarifas (como registro de tarifas en el SIRT), entre otros. Considerando que el mercado corporativo no presenta problemas de seguridad, pues no se presentan registros de reclamos al respecto.

De acuerdo a la dinámica comercial para los clientes corporativos estos se enmarcan en propuestas comerciales muy competitivas por lo que no encontramos razonable continuar con obligaciones expuestas en el reglamento de tarifas, ello considerando que el objeto de dicha norma es brindar “condiciones tarifarias adecuadas para las empresas y en beneficio de los usuarios” los mismos que se logra con el poder de negociación que cuenta el cliente corporativo. Asimismo, nos encontramos en un alto nivel de competencia entre las empresas operadoras por lo que se puede asegurar tarifas sostenibles y razonables en beneficio a los usuarios.

Solicita no aplicar el reglamento de tarifas para los clientes corporativos, considerando que obligaciones como el registro del SIRT de las tarifas establecidas y promociones o aplicar limitación de plazo en brindar promociones, entre otros, representan elementos que afectan a la competitividad del mercado corporativo.

Con relación a la segunda versión del Proyecto normativo, América Móvil manifiesta lo siguiente:

- **Respecto a la excepción establecida en la Resolución N° 59-2024-CD/OSIPTEL**

El OSIPTEL aprobó la Resolución N° 059-2024-CD/OSIPTEL, la cual modifica la Norma de las Condiciones de Uso y establece las disposiciones reglamentarias que desarrollan los requisitos esenciales, las consecuencias ante su incumplimiento y el procedimiento de baja. En dicha norma se incluye expresamente la siguiente excepción en su artículo 76:

“Estas reglas no resultan aplicables para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica, así como a las personas jurídicas con más de diez (10) servicios móviles contratados, en

públicos de telecomunicaciones con RUC 20, las referidas exigencias ya no aplicarían para las MYPES. Así, la norma permitirá a la MYPE realizar los trámites de cesión de titularidad, reporte por recuperación de equipo y cuestionamiento de bloqueo de terminal, por medios alternativos al presencial, así como que establezcan contratos a plazos mayores a 6 meses, que sus SIM Card se activen de manera inmediata, o en el plazo que solicite el abonado corporativo, y que la migración de plan tarifario no espere al siguiente ciclo de facturación.

- **Sobre la exigencia de que el plazo forzoso de contratación sea máximo de 6 meses**

GTD solicita que se precise expresamente que los abonados corporativos puedan firmar contratos a plazos forzosos superiores a 6 meses. Sobre el particular, tal como se ha señalado previamente, tanto esa exigencia como otras contempladas en la norma de Condiciones de Uso, salvo aquellas que derivan de normas con rango de ley, quedarían inaplicables cuando el abonado es corporativo.

- **Sobre la exigencia de que el trámite de vinculación de equipo traído del extranjero se realice únicamente presencial**

En atención a la primera versión del proyecto normativo, **Entel** manifiesta que para el caso de abonados que son empresa, no se debería exigir que la vinculación del equipo al servicio público móvil se haga de manera presencial, ni que sean como máximo 5 equipos al año.

Sobre el particular, cabe recalcar que el artículo 64 de la Norma de Condiciones de Uso especifica que las referidas exigencias aplican cuando el equipo terminal es ingresado al país por una persona natural para su uso personal. De este modo, si quien ingresa equipos terminales móviles al país, es una empresa, como lo sería el abonado corporativo, en este caso, el trámite de vinculación de

cuyo caso la empresa operadora procede a la baja del servicio por incumplimiento de los requisitos esenciales a solicitud de quien figura como titular del servicio, siguiendo el procedimiento de reclamo respectivo.”

Es decir, el propio OSIPTEL ha reconocido que el régimen general de baja automática por incumplimiento no aplica a ciertos abonados corporativos, quienes, por su volumen de contratación, condiciones personalizadas o posición negociadora, no enfrentan las mismas condiciones de vulnerabilidad ni asimetría de información que justifican la protección normativa prevista para el usuario residencial.

En ese sentido, resulta contradictorio que el presente proyecto de norma —cuyo objetivo es justamente establecer un tratamiento diferenciado para el segmento corporativo— pretenda mantener la aplicación de estas disposiciones generales a los abonados corporativos, desconociendo el marco ya vigente que reconoce una excepción expresa. Tal contradicción no solo debilita la lógica de la regulación diferenciada, sino que además compromete la seguridad jurídica del régimen al superponer normas con criterios disímiles.

En línea con lo dispuesto en la Resolución N° 59-2024-CD/OSIPTEL, solicita que respecto de lo establecido en los literales f., g., i. y j del artículo 2° del Proyecto en cuestión, se precise la exclusión de las disposiciones referidas a los requisitos esenciales para contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica, así como a las personas jurídicas con más de diez (10) servicios móviles contratados. Puesto que, en el caso de abonados corporativos, deben regir las reglas ya establecidas en la Resolución N° 59-2024-CD/OSIPTEL, las cuales reconocen expresamente la posibilidad de procedimientos diferenciados y sujetos a requerimiento del propio titular del servicio.

- **Respecto a la validación de identidad de abonados corporativos**

El artículo 2 del proyecto, mantendría como aplicable al abonado corporativo la obligación de verificación de identidad mediante biometría de la huella dactilar, conforme a lo dispuesto en normas de mayor jerarquía. En efecto, el artículo 8.1 del Decreto Legislativo N° 1338, establece que las empresas operadoras deben

equipo no necesariamente debe hacerse de manera presencial, y la vinculación podría exceder los 5 equipos terminales al año. Por ello, no amerita hacer ninguna aclaración respecto a la aplicación del Título X de la norma de Condiciones de Uso, que comprende el artículo 64.

Ahora bien, en atención a la segunda versión del proyecto normativo, Entel señala que el artículo 64° de la Norma de Condiciones de Uso no contempla supuestos en los que el personal de un abonado corporativo (persona jurídica con RUC 20) pueda traer equipos terminales del extranjero para el uso de los trabajadores de la empresa. En estos casos, solicita que el registro pueda ser efectuado por el representante legal o el contacto autorizado de la persona jurídica, utilizando canales no presenciales.

Sobre el particular, el Osiptel no considera viable el supuesto descrito por Entel, ya que es riesgoso dejar abiertos escenarios en los cuales una persona natural pueda vincular más de 5 equipos traídos del extranjero y a través de canales no presenciales. Esta excepción está permitida únicamente cuando el abonado es persona jurídica.

- **Sobre la exigencia de remitir determinados SMS a abonados corporativos**

Entel señala que el Osiptel exige la remisión de determinados SMS a sus abonados, sin distinguir que algunos de estos pueden ser corporativos, de modo que, en algunos casos, se estaría remitiendo información inexacta, como en el caso de usuarios que reciben mensajes dirigidos al titular del servicio.

Sobre el particular, en este caso no se está considerando disposiciones al respecto, toda vez que el detalle de los mensajes que el Osiptel requiere enviar deberá ser revisado con posterioridad a la

“verificar plenamente la identidad de quien contrata el servicio público móvil de telecomunicaciones mediante el sistema de verificación biométrica”.

No obstante, consideramos necesario que el proyecto normativo reconozca la particularidad del segmento corporativo y promueva la adopción de mecanismos más eficientes y adaptados a sus dinámicas operativas, dentro del margen que permite la propia norma.

En primer lugar, debe precisarse que la obligación legal de verificación biométrica se refiere exclusivamente a la contratación del servicio móvil, sin extenderse a otros trámites posteriores como la reposición de chip, cambio de titularidad, entre otros. Este criterio de interpretación se deduce directamente del texto del artículo 8.1 citado, que limita la exigencia al momento de contratación.

Desde la experiencia práctica, imponer la verificación biométrica presencial para cada trámite vinculado a líneas móviles corporativas resulta operativamente inviable, especialmente en contratos con volúmenes altos. En tales casos, exigir que el representante legal de la empresa se acerque físicamente para validar cada reposición o trámite individual implicaría una carga desproporcionada y poco compatible con la gestión empresarial moderna.

Bajo ese contexto, propone que la verificación biométrica sea exigible únicamente en la primera contratación del servicio móvil por parte del abonado corporativo. Mientras que para las contrataciones adicionales y trámites posteriores — vinculados a servicios ya contratados—, se habiliten mecanismos alternativos de validación de identidad, como la validación de identidad mediante el uso de la contraseña única a través del aplicativo de autogestión de la empresa, siguiendo el esquema que anteriormente era aplicable por OSIPTEL respecto de la obligación de utilizar la contraseña única, el cual contemplaba dicho mecanismo de autenticación como válido y seguro para altas nuevas y trámites, en reemplazo de la verificación biométrica de huella dactilar.

Esta solución mantendría el cumplimiento de la exigencia legal en el momento inicial de contratación, sin sacrificar la eficiencia operativa ni la seguridad en los procesos internos de la empresa operadora.

aprobación de la presente norma. Sin embargo, este detalle será tomado en cuenta llegado el momento.

- **Sobre la solicitud de disponer la inaplicación de las normas especiales diseñadas para Integratel**

Al respecto, es de precisar que se tiene previsto revisar las normas especiales diseñadas para Integratel, de manera integral, este año, a fin de determinar si deben continuar aplicando o no. Dicho análisis se realizará de manera general, no únicamente cuando el servicio de Internet fijo es prestado al abonado corporativo.

- **Sobre la solicitud de precisión de las disposiciones que no serán de aplicación cuando el abonado es corporativo**

Respecto a la solicitud de **Viettel**, se ha considerado a bien especificar en el proyecto normativo, los números de artículos correspondientes a las disposiciones listadas en el artículo 2, que van a resultar aplicables cuando el abonado es corporativo. Con esto, se busca transmitir que todos aquellos artículos que no están listados resultan inaplicables.

- **Sobre la solicitud de confirmar si ya no será obligatorio remitir procedimientos para aprobación del Osipitel cuando el abonado es corporativo**

Con relación a la solicitud de **Viettel**, efectivamente, para la contratación de servicios de telecomunicaciones con abonados corporativos, la empresa operadora no estará obligada a remitir procedimientos para aprobación. No obstante, se debe tener en cuenta que las disposiciones sobre verificación de identidad en el caso de la contratación de servicios móviles sí se mantiene, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 del proyecto normativo.

- **Respecto a la aplicación del Reglamento General de Tarifas**

De acuerdo a la dinámica comercial para los clientes corporativos estos se enmarcan en propuestas comerciales muy competitivas por lo que no encontramos razonable continuar con obligaciones expuestas en el reglamento de tarifarias, ello considerando que el objeto de dicha norma es brindar “condiciones tarifarias adecuadas para las empresas y en beneficio de los usuarios” los mismos que se logra con el poder de negociación que cuenta el cliente corporativo. Asimismo, nos encontramos en un alto nivel de competencia entre las empresas operadoras por lo que se puede asegurar tarifas sostenibles y razonables en beneficio a los usuarios.

En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos a vuestro Despacho no aplicar el reglamento de tarifas para los clientes corporativos, considerando que obligaciones como el registro del SIRT de las tarifas establecidas y promociones o aplicar limitación de plazo en brindar promociones, entre otros, representan elementos que afectan a la competitividad del mercado corporativo.

Entel

Si bien es cierto que por razones de jerarquía normativa no se puede establecer la inaplicación de ciertas disposiciones, es sumamente relevante que se le brinde a los clientes del segmento empresas flexibilidad para la ejecución de sus transacciones de venta y postventa; así como canales de atención alternativos (además del presencial), más aún cuando de por medio se encuentra otorgar más y mejores canales de atención a nuestros clientes, teniendo en cuenta su dinámica empresarial, en donde prima la inversión de tiempo y dinero.

- En el artículo 59° se establece que el abonado o usuario del servicio debe reportar a la empresa operadora la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. En ese contexto, actualmente, el OSIPTEL solicita realizar las siguientes preguntas: (i) ¿El plan de su servicio móvil tiene MB ilimitados?, (ii) ¿Ha solicitado bloquear su equipo por robo o pérdida en los últimos tres meses? Y (iii) ¿En los últimos tres meses hizo alguna portabilidad?

- **Sobre la solicitud de que los abonados corporativos realicen una única validación biométrica para la contratación de todos los servicios móviles bajo un mismo contrato**

Al respecto, el requerimiento de validación biométrica deriva de una norma con rango de ley, por lo que, las disposiciones relacionadas deben continuar siendo de aplicación incluso frente al abonado corporativo. En ese sentido, las disposiciones relacionadas se mantienen tal como están dispuestas en la normativa vigente.

- **Sobre el uso de la contraseña única para que el representante legal pueda ejercer derechos vía telefónica**

Respecto a la consulta de **Viettel**, cabe señalar que, tal como se ha indicado previamente, en el artículo 2 de la segunda versión del proyecto normativo se establece que el uso de la contraseña única no es obligatorio cuando el abonado es corporativo.

Asimismo, el artículo 4 referente a la representación, resulta inaplicable pues se considera que las disposiciones sobre representación son cauteladas por el Código Civil.

De otro lado, dado que se ha dispuesto la inaplicación de todas las disposiciones de la norma de condiciones de uso, salvo aquellas que derivan de normas de mayor jerarquía, se considera que carece de sentido mantener la disposición respecto a que el abonado corporativo puede ejercer dichos derechos vía canal telefónico.

- **Sobre el impacto de la regulación diferenciada sobre los reportes periódicos que contienen información del abonado**

Viettel manifiesta esta duda, respecto de la cual cabe precisar que la definición de abonado corporativo no impacta la Norma de Requerimientos de Información periódica (NRIP), toda vez que esta contempla conceptos como segmento residencial y segmento comercial, para el reporte de los formatos de información estadística.

Sobre el particular, en cuanto a la tercera pregunta, debe recordarse que, en el caso de los clientes personas jurídicas, adquieren los equipos y contratan los servicios para sus trabajadores, quienes incluso pueden ser personal rotativo; por ende, un usuario (trabajador de la empresa) no necesariamente puede conocer dicha información, limitando su derecho a presentar el referido reporte; razón por lo cual, sugerimos se elimine dicha pregunta o se reformule, en línea con lo que mi representada propuso a través de la carta CGR-2161-2024/JRU:

Propuesta ENTEL para servicios Postpago/Control para clientes B2B
1.- ¿Cuál es la fecha de renovación de su saldo?
2.- Mencione un beneficio que le brinde su plan contratado
3.- ¿En los últimos 3 meses ha tenido corte por robo o pérdida?

- En el artículo 64° se establecen las condiciones para la vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero, destacándose que hace mención solo a personas naturales para su uso personal, que el registro debe realizarse de manera presencial vinculándolos a servicios públicos móviles cuya titularidad haya sido registrada previamente. Dicha vinculación no puede exceder de 5 equipos terminales por año para esta modalidad.

Al respecto, como no escapa a su conocimiento, este artículo pierde de vista que se pueden presentar escenarios en donde una empresa puede traer equipos terminales móviles del extranjero para el uso de sus empleados; por ende, la norma debería permitir que la persona jurídica realice dicho registro y que dicha gestión se realice por canales alternativos al presencial, lo cual creemos es posible, dado que se está optando por dicha vía para el reporte de recuperación del equipo y cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio.

Asimismo, en el caso particular de empresas, no debería limitarse a 5 equipos terminales, pues al tratarse de una empresa, podría contar con un

Al respecto, la definición del segmento comercial, en virtud de la NRIP, contempla a todo abonado que haya contratado con RUC, con lo cual se considera también a las personas naturales con negocio que contratan con RUC 10. Sin embargo, para efectos de la regulación diferenciada planteada en el presente proyecto normativo, el RUC 10 queda fuera del ámbito del abonado corporativo, debido a que carece de margen de negociación frente a la empresa operadora.

- **Sobre la inaplicación del Capítulo IX del Reglamento de Calidad, sobre las disposiciones de arrendamiento de circuitos**

La **FEPCMAC** señala no estar conforme con la referida inaplicación, pues considera que, en el Reglamento de Calidad, se establecen las condiciones que deben cumplir los arrendadores para asegurar el cumplimiento y calidad del servicio.

Sobre el particular, cabe mencionar que el Capítulo IX del Reglamento de Calidad no contempla disposiciones referidas a la calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, por lo que el mantener la aplicación de dicho capítulo no supone que la protección de la calidad correspondiente.

De otro lado, cabe señalar que, el referido Capítulo dispone principalmente el procedimiento para solicitar y ofertar el servicio, y de otro lado, dispone penalidades por incumplimiento en el plazo de instalación de los circuitos, y compensaciones en caso de interrupciones. Al respecto, el Osiptel consideró que estas disposiciones podrían quedar inaplicables de cara al abonado corporativo, porque este podría negociar las referidas penalidades y compensaciones.

número mayor de equipos precisamente para sus empleados, y dicha empresa no comercializa equipos.

Por otro lado, al establecer que las pequeñas y microempresas no se encuentren bajo el ámbito de aplicación de la regulación diferenciada, creemos que no ha evaluado que los costos de cumplimiento de la normativa son más elevados para este tipo de empresas, en comparación con empresas grandes, pues al ser de menor tamaño, el exigirles presencialidad en sus trámites (por ejemplo, cesión de titularidad), estar sujetos a un plazo de contratación (indeterminado o forzoso), no ordenar la ejecución de migración de manera inmediata, esperar 4 horas para la activación de su servicio en casos de reposición, entre otros, le resta dinamismo a su propio negocio; así como inversión de recursos (tiempo y costos), afectando el desenvolvimiento operativo y administrativo de su negocio.

Por último, tampoco su despacho ha revisado que, en el cumplimiento de la normativa, enviamos información inexacta a los clientes empresas, lo cual se continuaría realizando, pues se mantendrá la aplicación de determinadas disposiciones para el grupo de pequeñas y microempresas. Nótese que ello ocurre, por ejemplo, cuando el OSIPTEL dispone que las empresas operadoras remitan y/o comuniquen mensajes con información a sus abonados y usuarios, precisando el contenido, medio, forma y plazo de los mismos (artículo 14 de las Normas de las Condiciones de Uso); no obstante, su despacho no toma en consideración que determinados mensajes no deben tener como destinatarios los clientes empresas en general, pues determinadas transacciones no las puede realizar el usuario del servicio, sino solo el representante legal o contacto autorizado.

Solicitamos al OSIPTEL reevalúe la propuesta del Proyecto de Norma, en donde prime su análisis en torno al comportamiento de los clientes empresas (sin importar su tamaño e ingresos), el cual es completamente distinto a los clientes persona natural; por lo que requieren soluciones y atenciones ágiles y acorde a sus negocios.

En ocasiones, los abonados del segmento corporativo no sienten que las empresas operadoras satisfagan sus necesidades, puesto que muchas veces se les tiene que

Sin embargo, dado el comentario de la FEPCMAC, se ha considerado modificar el artículo 2, a fin de permitir que el abonado corporativo que no hubiera pactado un mecanismo alternativo de solución de reclamos, pueda recurrir al procedimiento de reclamos aprobado por la normativa del Osiptel. Así, el Osiptel nos será totalmente ajeno y podrá cautelar que los arrendatarios de servicios de arrendamiento de circuitos que presenten algún inconveniente reciban un servicio idóneo.

- **Sobre la aplicación del Reglamento de Reclamos cuando el abonado es corporativo**

Entel, en atención a la segunda versión del proyecto normativo, solicita que se precisen cuáles serían las materias reclamables sobre las cuales podría reclamar el abonado corporativo.

Sobre el particular, cabe señalar que, la interpretación de Entel es correcta respecto a la identificación de las únicas materias sobre las cuales el abonado corporativo podría reclamar, en virtud, del Reglamento de Reclamos.

En atención a las preocupaciones manifestadas tanto por la FEPCMAC como por la SNI, se ha considerado a bien que el TUO del Reglamento de Reclamos sea aplicable si el abonado corporativo y la empresa operadora no convinieron un mecanismo alternativo de solución de reclamos.

De esta manera, si la empresa operadora dispone un mecanismo alternativo de solución de reclamos, que el abonado corporativo acepta, el procedimiento de solución de reclamos aprobado por la normativa del Osiptel no resultaría necesario, por lo que su inaplicación se considera viable.

informar que no se puede realizar determinada transacción o procedimiento, porque la normativa actual no lo permite, o se exigen varios requisitos para llevar cabo determinado trámite. Esta situación lo único que genera es insatisfacción y una mala experiencia para nuestros abonados del segmento corporativo; por lo que se propone flexibilizar procedimientos que consideramos tienen mayor impacto en los abonados personas jurídicas RUC 20:	Esto está siendo señalado expresamente en el artículo 2 de la presente norma, así como en los documentos que sustentan la misma.
--	---

Normas de Condiciones de Uso				
Tema	Obligación	Impacto	Detalle del impacto	Propuesta
Contratación	Requisitos esenciales para la contratación (verificación biométrica del cliente, verificación biométrica del asesor y lugar de contratación)	Alto	Incremento de tiempo en la contratación: (i) La productividad del asesor se impacta en 20% que es el tiempo que dedica a autenticarse con la biométrica en cada transacción. (ii) Los tiempos de atención de clientes han incrementado en 10% tras la implementación de la biométrica del asesor.	(i) El asesor verifique su biometría una sola vez al inicio del día, con ello se tiene la certeza de la identidad del asesor que laborará en toda la jornada laboral y, a su vez, se reducen los tiempos de atención a los clientes personas jurídicas, mejorando su experiencia al cliente. (ii) Respecto al registro a nivel de sistemas de las coordenadas geográficas del lugar en el cual se realizó la contratación, se solicita se exija el detalle de la dirección del lugar donde se concreta la contratación.
	Procedimiento ante el incumplimiento de requisitos esenciales (notificar, plazo para regularizar, suspender y dar de baja o deshabilitar)	Alto	(i) Plazos cortos para asegurar continuidad al servicio móvil contratado por el cliente. (ii) Regularizar todos los requisitos esenciales, implica un alto esfuerzo para el cliente dado que debe realizar todo el proceso de contratación nuevamente.	(i) Mayor plazo para la comunicación y regularización de requisitos esenciales para contratación. (ii) Subsanar solo el requisito faltante de la contratación (ejm: si no se tiene la validación biométrica del asesor, solo debe subsanarse dicho requisito y no obligar al cliente a volver a contratar)
Disposiciones específicas sobre el RENTEG	Reporte por sustracción	Alto	Las preguntas que se le formulan no pueden ser respondidas por un usuario del abonado persona jurídica RUC20.	Cambiar las preguntas de validación a unas más flexibles (información que tenga a la mano el usuario, que no es necesariamente un personal

				administrativo del RUC 20)
	Reporte por recuperación	Alto	Tiene que ir el abonado persona jurídica (micro y pequeña empresa) al canal presencial	Tener canales alternativos (remotos) para atender a los clientes
	Cuestionamiento de bloqueo	Alto	Tiene que ir el abonado persona jurídica (micro y pequeña empresa) al canal presencial	Tener canales alternativos (remotos) para atender a los clientes

Si la preocupación de OSIPTEL es una supuesta desprotección de las micro y pequeñas empresas, se propone que tanto éstas como las medianas y grandes empresas, mantengan las principales herramientas para presentar sus reclamos en caso de controversias relacionadas con los contratos de servicios.

Con relación a la segunda versión del Proyecto Normativo, Entel manifiesta lo siguiente:

La existencia de disposiciones con origen legal no impide que, dentro de los márgenes que dichas normas permiten, se puedan evaluar alternativas de flexibilización regulatoria que atiendan la naturaleza particular de los abonados corporativos.

En ese sentido, no se propone una inaplicación total de la normativa, sino la posibilidad de explorar -en una etapa posterior y progresiva- mecanismos que, sin contradecir las normas de mayor jerarquía, faciliten un tratamiento más ágil y eficiente en determinados aspectos, en línea con la dinámica propia de este tipo de abonados.

Este análisis podría desarrollarse progresivamente, a través de ajustes normativos posteriores, sin interferir con el proceso de aprobación del proyecto de norma bajo comentario, pero sí con el objetivo de continuar perfeccionando la regulación diferenciada, en beneficio del dinamismo de este segmento empresarial.

- **Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

a) Disposiciones vinculadas al cumplimiento de requisitos esenciales o de validez de la contratación de servicios móviles

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 1596, se establece que el OSIPTEL es competente para determinar los requisitos esenciales o de validez que deben cumplirse para la contratación de servicios públicos móviles, así como el procedimiento que deben seguir las empresas operadoras en caso de incumplimiento de dichos requisitos.

En virtud de esta habilitación normativa, el OSIPTEL modificó la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a través de la Resolución N° 0059-2024-CD/OSIPTEL (en adelante, Normas de las Condiciones de Uso)³, incorporando disposiciones específicas sobre la verificación de requisitos de validez, tales como los artículos 18-A, 75 y 76, así como el Anexo 6. Estas disposiciones establecen de forma detallada el procedimiento aplicable en la contratación, incluyendo obligaciones como la validación biométrica del asesor, verificación biométrica del cliente, el registro de coordenadas geográficas del lugar de la contratación y los pasos para la regularización en caso de omisión.

Ahora bien, si bien dichos requisitos tienen respaldo en los Decretos Legislativos, el procedimiento detallado ha sido establecido por una norma de menor jerarquía, como son las Normas de Condiciones de Uso, el cual puede ser modificado por el propio OSIPTEL, en tanto no se desnaturalicen los objetivos de la norma habilitante.

En ese sentido, no se propone que se eliminen los requisitos esenciales o de validez de la contratación de los servicios móviles, sino que -atendiendo a la naturaleza de los abonados corporativos- pueda evaluarse una adecuación del procedimiento actualmente previsto, a fin

³ Aprobada por la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL

de hacerlo más eficiente, sin contradecir lo dispuesto en los Decretos Legislativos N° 1338 y 1596.

Desde nuestra experiencia, hemos podido advertir que el procedimiento actualmente previsto para la contratación y regularización de la contratación de servicios móviles puede resultar excesivamente complejo y rígido para el abonado corporativo RUC 20, cuyos comportamientos y necesidades difieren sustancialmente de las de un abonado residencial. Por dichos motivos, sugerimos que los siguientes puntos puedan ser revisados en una siguiente etapa:

- **Verificación biométrica del asesor:** Actualmente, se exige que el asesor valide su identidad antes de cada contratación del servicio. En ese sentido, para contrataciones de personas jurídicas con RUC 20, podría evaluarse que dicha verificación se realice una sola vez al inicio de la jornada laboral, para validar la actividad diaria de los asesores y mantener la seguridad, pero evitando repeticiones que incrementan los tiempos de atención.
- **Registro de coordenadas geográficas:** Se exige registrar coordenadas geográficas del lugar donde se realiza la contratación. En escenarios donde esta información no se puede obtener o no se cuentan con herramientas para ello, debería permitirse consignar la dirección de entrega como respaldo válido.
- **Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación:** Si bien este procedimiento aplica únicamente a las personas jurídicas que cuentan con hasta diez (10) servicios móviles contratados, la normativa vigente exige que la subsanación se realice como si se tratara de una nueva contratación, cumpliendo nuevamente con la totalidad del procedimiento. Este enfoque resulta especialmente engorroso para el abonado corporativo, cuyo servicio podría verse suspendido o incluso dado de baja impactando su actividad empresarial. En esa línea, se sugiere que la regularización se limite exclusivamente al requisito

omitido; por ejemplo, si no se tiene la validación biométrica del asesor, solo debe subsanarse dicho requisito y no obligar al abonado corporativo a volver a contratar.

Cabe precisar que este tipo de ajustes no implican un incumplimiento de los requisitos esenciales o de validez exigidos por la normativa, sino una adecuación del procedimiento de subsanación previo a la baja, en función de la naturaleza del abonado corporativo.

La adopción de la regulación diferenciada es un gran paso dentro de un proceso de desregulación que está iniciando OSIPTEL, que, en este caso concreto, implica el reconocimiento de que los abonados corporativos tienen características y necesidades distintas a las de un abonado residencial, lo que justifica un tratamiento distinto. En ese sentido, consideramos fundamental que para efectos de la subsanación de requisitos esenciales se reconozca la necesidad de aplicar un procedimiento distinto, que no afecte a los abonados corporativos en su actividad empresarial.

En ese sentido, sugerimos que los abonados corporativos sólo estén obligados a subsanar la falta de biometría para validar la identidad, y que la empresa subsane de oficio los requisitos que tiene a su cargo, para no perjudicar al cliente.

Sin perjuicio de lo antes señalado, en una etapa posterior de evaluación, sería interesante que se evalúe la posibilidad de proponer criterios diferenciados para el abonado corporativo, a nivel legal, para profundizar el establecimiento de una regulación diferenciada.

b) Vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero (artículo 64°)

En el artículo 64° de la Norma de Condiciones de Uso se establecen las condiciones para la vinculación de equipos terminales móviles adquiridos en el extranjero. Dicha disposición se refiere exclusivamente a personas

naturales que realicen la importación para uso personal, indicando que el registro debe efectuarse de forma presencial y vinculándose a servicios móviles cuya titularidad haya sido registrada previamente. Además, se establece una limitación de hasta cinco (5) equipos terminales por año bajo esta modalidad.

Sin embargo, como es de su conocimiento, esta disposición no contempla supuestos en los que el personal de un abonado corporativo (persona jurídica con RUC 20) pueda traer equipos terminales del extranjero para el uso de los trabajadores de la empresa. En estos casos, consideramos que la norma debería prever que el registro pueda ser efectuado por el representante legal o el contacto autorizado de la persona jurídica, utilizando canales no presenciales, lo cual creemos es posible, dado que se está optando por dicha vía para el reporte de recuperación del equipo, cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio.

Asimismo, en los casos en los que se acredite que los equipos fueron adquiridos para un abonado corporativo, no debería limitarse a 5 equipos terminales, pues un abonado corporativo puede legítimamente requerir un número mayor de terminales para uso laboral, sin que ello implique comercialización.

Por tanto, sugerimos que esta disposición sea revisada en una etapa posterior de ajuste normativo, de manera que se reconozca la posibilidad de adecuación para abonados corporativos.

- **Reglamento General de Tarifas**

Al respecto, si bien entendemos que el artículo 2° del Nuevo Proyecto de Norma no ha considerado la inaplicación del Reglamento General de Tarifas (aprobado mediante Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias), en tanto dicho reglamento establece los principios generales, requisitos y condiciones aplicables a la fijación de tarifas, planes tarifarios y promociones, consideramos que algunas de sus disposiciones

podrían generar rigideces que limitan el diseño y la implementación de ofertas comerciales dirigidas al segmento corporativo.

En el caso de los abonados corporativos (personas jurídicas con RUC 20), cuya dinámica contractual, volumen de servicios y requerimientos operativos difieren sustancialmente de los de los abonados residenciales, la aplicación uniforme de reglas tarifarias -como los plazos para el registro, la duración mínima de promociones, la reducción de atributos, así como las obligaciones de registro de inicio y cese comercialización, entre otros- podría restringir la flexibilidad comercial necesaria para responder a sus necesidades específicas y aprovechar su capacidad de negociación.

En esa línea, consideramos pertinente que se evalúe, en una etapa posterior, la posibilidad de exceptuar determinadas disposiciones del Reglamento General de Tarifas en relación con los servicios dirigidos exclusivamente al segmento corporativo. Esta excepción regulatoria podría enfocarse particularmente en los servicios de valor añadido con excepción del Internet

Por tanto, sin perjuicio de la aprobación del Nuevo Proyecto de Norma, sugerimos que el OSIPTEL considere, como parte de una etapa posterior de evaluación, la posibilidad de establecer excepciones puntuales al Reglamento General de Tarifas cuando se trate de servicios destinados exclusivamente a abonados corporativos, particularmente aquellos orientados al servicio de valor añadido.

Finalmente, consideramos que esta propuesta contribuiría a continuar promoviendo un marco normativo más flexible y alineado con la naturaleza y necesidades del segmento corporativo.

Sin perjuicio de las recomendaciones que hemos planteado para ser evaluadas en una etapa posterior, agradeceremos se nos confirme si es correcta nuestra interpretación respecto de lo señalado en el literal iv del artículo bajo comentario, vinculado a la aplicación del Texto Único Ordenado del Reglamento para la

Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios (en adelante, Reglamento de Reclamos).

Dicha disposición establece que, en la relación entre las empresas operadoras y los abonados corporativos, no será aplicable el Reglamento de Reclamos **“en lo correspondiente a aquellas disposiciones vinculadas a la normativa que resulte inaplicable”**.

Si bien esta redacción se encuentra alineada con el enfoque de inaplicación normativa planteado en el proyecto, podría generar dudas respecto de cuáles materias específicas continuarán regulándose por el Reglamento de Reclamos y cuáles no. Por ello, agradeceremos se nos confirme si nuestra interpretación, resumida en el siguiente cuadro, es correcta:

Materias reclamables que seguirían sujetas al Reglamento de Reclamos	Materias reclamables que no continuarían sujetas al Reglamento de Reclamos
• Facturación y cobro (solo por motivo de incremento tarifario) • Falta de servicio (solo por interrupciones) • Calidad e idoneidad en la prestación del servicio. • Contratación no solicitada • Portabilidad	• Facturación y cobro (excepción reclamos vinculado a incremento tarifario). • Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones. • Falta de servicio (excepción interrupción). • Instalación, activación o traslado del servicio • Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio. • Recargas • Migración Otras materias reclamables: Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes: (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de

	recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.	
Esta confirmación resulta clave para una implementación adecuada del nuevo marco regulatorio. Es más, de manera complementaria, una vez aprobado el Nuevo Proyecto de Norma, el OSIPTEL, a través del área competente, podría emitir una comunicación formal o circular con dicha precisión, la cual contribuirá a evitar interpretaciones divergentes entre las empresas operadoras y asegurar una implementación adecuada. <u>Gilat</u> Aunque no resulten aplicables las normas citadas en el artículo 4, si el abonado corporativo y la empresa operadora que le presta el servicio, en algún caso, están de acuerdo en sujetarse a casi la totalidad de estas normas, salvo algunas disposiciones puntuales, entendemos que tienen la libertad de citar las normas (incluyendo excepciones) a las que han decidido sujetarse. <u>GTD</u> De acuerdo con que se inaplique para los abonados corporativos, la Norma de Condiciones de Uso. Y respecto a las excepciones, es de manifestar lo siguiente: - Sobre la obligación de verificar la identidad del solicitante conforme se encuentra contenida en el art. 18 de las Condiciones de Uso, el problema que observamos es que el art. 18 de la CDU, hacen referencia a los Puntos 1 y 3 del Anexo 5, en que encontramos como mecanismo de contratación obligatorio para el servicio de arrendamiento de circuitos y los contratos de servicio sujetos a plazo forzoso, el empleo de “cualquier documento escrito”. No concordamos en que se mantenga esta obligación, ya que, si actualmente se puede celebrar un contrato de préstamo bancario con una grabación y la confirmación de un correo electrónico, no se entiende porque se debe mantener este particular, más aún, cuando es al proveedor a quien más le interesa poder cobrar sus acreencias, de ser el caso (y tener que recurrir al Poder Judicial). Por ello, recomendamos que se precise que se podrá usar mecanismos alternativos de		

contratación (como grabaciones, videos, correos electrónicos, entre otros mecanismos similares), lo que es acorde con los tiempos de transformación digital vigentes.

- Se requiere que se ratifique o rectifique si la referencia al art. 77 de CDU es correcta o no.

Consideramos que esta lista de normas que se excluyen en la relación entre los abonados corporativos y las empresas concesionarias adolece de vacíos que deben ser contemplados. En efecto, no debemos perder de vista que la normativa regulatoria en materia de protección a los consumidores, debe poner su mayor énfasis en los consumidores/usuarios finales. Por tanto, en el segmento corporativo, resulta de mayor efecto, la autorregulación o la sana competencia por capturar las preferencias de los abonados corporativos.

En este marco, en que la autorregulación de las partes involucradas es la más eficiente, planteamos que los abonados corporativos queden exentos de la siguiente normativa, que en definitiva se encuentra circunscrita a otras épocas, en que la competencia efectiva era casi nula o inexistente:

- Reglamento de Tarifas, aprobado con Resolución N° 060-2000-CD-OSIPTEL, en el extremo que obliga a las empresas operadoras a generar todo un sistema de notificaciones respecto a las tarifas que son aplicadas (tanto para abonados como para abonados corporativos), cuando (i) se trate de tarifas sujetas al régimen supervisado o promocionales, que responden más a una dinámica competitiva del sector corporativo y (ii) que no correspondan a empresas calificadas por OSIPTEL dentro del régimen de proveedores dominantes. Esto es con el propósito de dinamizar la competencia y hacer un uso eficiente de los recursos, a similitud de lo que se aplica para los clientes libres en el sector eléctrico.

En beneficio de la mayor transparencia, consideramos conveniente puntualizar que en el mercado de las telecomunicaciones del sector corporativo, el esquema de ventas no se encuentra alienada a lo que se encuentra publicado. En el mercado corporativo, y en una empresa que se encuentra invirtiendo en generar mayor

infraestructura, las tarifas se fijan en función a la inversión y a la rentabilidad que se proyecta. En otros términos, mientras que en el sector corporativo la lógica es que primero se vende, y luego se construye, en el sector residencial, la lógica es que primero se construye, y luego se vende.

Por tanto, en nuestra opinión, resulta indispensable que se recoja en la normativa esta lógica de mercado, y se dinamice la competencia, eliminando cargas regulatorias que no generan valor.

Y, en el supuesto negado que se considere necesario seguir con este sistema (que eleva los costos a las empresas y resta creatividad en la dinámica competitiva) sugerimos que se establezca que en el sector corporativo sólo se registra la tarifa máxima. A su vez, si bien en el Informe que sustenta la norma, se señala que los procesos de contratación para la prestación de servicios para el Estado, ya cuentan con una norma expresa (y altamente tuitiva) que es la Ley General de Contrataciones Públicas (Ley 32069), consideramos indispensable que el proyecto bajo análisis, disponga taxativamente que el registro de dichas tarifas no sean consideradas de carácter obligatorio --en el Reglamento de Tarifas—ya que dicha información es de conocimiento público y puede ser validada por el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes (OECE); entidad del Estado que ya posee dicha información.

- A su vez, con relación a la reciente modificatoria de las CDU, a través de la Resolución 00282 -2023-CD/OSIPTEL, que es resultado –nuevamente– de la intervención por parte del Congreso en materia regulatoria, con la promulgación de la Ley N° 31761 (que introdujo nuevas disposiciones correspondientes para la implementación de las reglas de compensación a los abonados por interrupciones del servicio, definiendo la forma de cálculo, las condiciones y en qué casos se realiza la compensación), solicitamos que OSIPTEL precise expresamente que no es de aplicación el Art. 39 (y su Anexo) de las vigentes CDU, para dotar de mayor predictibilidad al sector en la aplicación de la normativa en curso.

- Asimismo, para dotar de una mayor transparencia, sugerimos se precise puntualmente que, al no ser aplicable CDU para el segmento corporativo, ya sea en arrendamiento de circuitos + acceso a internet (fijo) o arrendamiento de circuitos + acceso a internet (inalámbrico), o arrendamiento de circuitos (a través de cualquier medio que la tecnología lo permita), se pueden suscribir contratos con plazo forzoso sin el límite de plazo de los 6 meses.

Este particular es de especial relevancia en el sector corporativo, lo que nos va a permitir poder ofrecer mayores alternativas a los potenciales Clientes, quienes tendrán mayores opciones, y a su vez, posibilitará que haya más infraestructura tendida hacia dichos Clientes, y los potenciales nuevos usuarios que se encuentren en dichos tramos, podrán tener mayores opciones de consumo. Incluso como una sana política pública de fomento a la competencia, eliminar este plazo forzoso de 6 meses, redundará positivamente en todo el mercado corporativo.

Cirion

La no aplicación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones no deberá estar limitado al Capítulo IX, sobre las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos porque las condiciones de calidad en la prestación de los servicios se negocian con los abonados para todos los tipos de servicios, es decir sería aplicable a cualquier servicio contratado, siempre y cuando el contrato incluya un SLA.

Dentro del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, salvo la disposición de compensación por interrupciones derivada de la Ley N° 31761, deberían excluirse el resto de las disposiciones para las interrupciones del servicio y las devoluciones correspondientes considerando que en la negociación de las cláusulas contratadas ya se consideran este tipo de disposiciones para determinar e informar acerca de las interrupciones o trabajos programados, así como devolver y compensar por las interrupciones o afectaciones en los servicios contratados mediante la aplicación de SLA (Service Level Agreement) específicos y requeridos por cada cliente de acuerdo a sus necesidades.

Viettel

¿Sería necesario especificar en todos los procedimientos aprobados/conformes con OSIPTEL a futuro esta especificación de abonado corporativo?, ¿cuál sería la nomenclatura correcta de ahora en adelante para todos los tipos de abonado?

¿Qué suceden con los procedimientos ya aprobados anteriormente que incluyen a clientes jurídicos en su alcance?, quedan derogados en su totalidad?, tener en cuenta que los procedimientos pueden englobar diferentes tipos de cliente por nacionalidad, naturales, jurídicos, usuarios, etc."

Con relación a la segunda versión del Proyecto normativo, Viettel solicita que se precisen qué artículos de cada cuerpo normativo al que se hace referencia, se van a excluir del ámbito de inaplicación. Esta solicitud resulta relevante, en tanto permite identificar de manera clara cuales serían las obligaciones que están siendo excluidas de aplicación para los abonados corporativos, pues, no resulta lo suficiente incluir sumillas.

En esa línea, solicita se precise la diferencia entre el literal a. y el literal e., los cuales hacen referencia a la obligación de la verificación de identidad de los abonados y usuarios; y/o se precise el artículo de referencia de ambas disposiciones.

Asimismo, solicita confirmar si ya no será obligatorio remitir procedimientos a OSIPTEL para su aprobación o conformidad, cuando se determine como alcance a los clientes corporativos.

En caso aún se mantenga aplicables las disposiciones referidas a los mecanismos de contratación, ¿todos los procedimientos que sean remitidos para aprobación o conformidad para OSIPTEL, deberán incorporar expresamente la distinción de "abonado corporativo", así como la mención de la inaplicabilidad de determinadas disposiciones normativas, en caso corresponda?

Por otro lado, y considerando que las personas jurídicas generalmente contratan una cantidad importante de líneas móviles, sugieren que los abonados corporativos realicen una única validación biométrica con RENIEC para la contratación de todos los servicios móviles bajo un mismo contrato.

De acuerdo con lo descrito en el presente artículo objeto de comentarios, no se aplicarían las disposiciones sobre contraseña única al abonado corporativo, no obstante, sería importante precisar si lo referente al artículo 4 de la Norma de Condiciones de uso, en lo referente a representación de la persona jurídica en el canal telefónico, seguiría aplicándose ya que es necesario el uso de la contraseña única para ejercer algún derecho regulado a través del canal telefónico.

Asimismo, se recomienda aclarar si la nueva clasificación de abonado corporativo tendrá algún impacto en los reportes periódicos que contienen información del abonado.

Cámara de Comercio

Las exigencias de duración de contrato, como los plazos indeterminados y forzosos, impiden negociar con las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones la duración de los contratos de prestación del servicio, debiendo regir por los plazos establecidos normativamente.

La obligación de la obtención y uso de la contraseña única en nuevas contrataciones, cambio de titularidad y reposición de SIM card, impacta en los tiempos de atención, ya que además la micro y pequeña empresa debe presentar la vigencia de poder y el documento de identidad del representante legal.

La exigencia de presencialidad del trámite de cesión de posición contractual resta dinamismo a la transacción.

Los mecanismos de validación de manera concurrente (contraseña única y exhibición del documento del representante legal, vigencia de poder), incrementa el tiempo de la transacción.

La exigencia de contar con poder con firma legalizada ante notario público, genera costos notariales cada vez que se requiera realizar la transacción.

El no contar con el servicio por 4 horas, le generaría a la micro y pequeña empresa inconvenientes, afectando el desenvolvimiento operativo y administrativo de su negocio.

No se permite contar con mecanismos alternativos (remotos o digitales) para presentar el reporte por recuperación de equipo y cuestionamiento de bloqueo, siendo que las MYPES se verían obligadas a recurrir a centros de atención. A mayor abundamiento, debe considerarse que, según establece el artículo 2° del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, la promoción de un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las micro y pequeñas empresas es considerada una política estatal, que se extiende al gobierno nacional, regional y local. En esa línea, el Proyecto materia de análisis contradice estos esfuerzos, al obligar a las micro y pequeñas empresas a seguir procedimientos rígidos basándose únicamente en criterios económicos y financieros, colocando a este importante sector económico en desventaja frente a las medianas y grandes empresas, que sí se verán beneficiadas por una regulación más flexible. <u>FEPCMAC</u> Se debería evaluar el uso de una plataforma con usuario y contraseña para personal autorizado con la finalidad de agilizar los trámites. Se debería ser más específico en el punto ii del artículo 2° del Proyecto, con la finalidad de asegurar la calidad del servicio. Con el punto iii del artículo 2° del Proyecto, no nos encontramos conforme; pues en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se establecen las condiciones que deben cumplir los arrendadores para asegurar el cumplimiento y calidad del servicio.	
Artículo de la primera versión del proyecto a comentarios	• Versión final del artículo
Artículo 5.- Aplicación de la normativa emitida por el Osiptel 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	Artículo eliminado como consecuencia de los comentarios recibidos a la primera versión del proyecto a comentarios.

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.	
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los comentarios	Posición del Osiptel
<u>Hughes</u> Sugerimos que la clasificación de los clientes corporativos se realice de manera automática, de tal forma, que puedan beneficiarse de la flexibilidad operativa que esto les brindará a las empresas operadoras para darle soluciones diseñadas a su medida. Por otro lado, el Informe Sustentatorio indica que la regulación tiene como sustento la asimetría de la información, de forma que los clientes corporativos, al encontrarse debidamente informados, contar con canales de solución alternos y requerir de mayor flexibilidad operativa para diseñar soluciones y productos a su medida, ciertas disposiciones les resultan inaplicables. Por lo tanto, al ser considerados clientes informados (por lo cual resultan inaplicables ciertas disposiciones normativas) lo dispuesto en el presente artículo carece de sentido. Por estos motivos, solicitamos respetuosamente a su despacho eliminar lo dispuesto en el presente artículo. <u>Integratel</u> Consideramos que Osiptel debe establecer que toda persona jurídica constituida legalmente como tal, con registro único de contribuyente, debe ser considerada como abonado corporativo. Sin otorgar la posibilidad al propio abonado de decidir ser tratado como abonado corporativo o residencial. <u>América Móvil</u>	• Tomando en consideración los comentarios recibidos, se propone no facultar a los abonados corporativos a decidir si se les da el tratamiento de corporativo o de residencial, ya que se advierte que ello restaría efectividad a la norma, al mermar el objetivo de flexibilizar la normativa de cara al abonado corporativo. Además, que dicha facultad supone, según las empresas operadoras, costos de adecuación que superan los beneficios de la primera versión del proyecto normativo. • Cabe mencionar que, además de lo anterior, se ha considerado ampliar la definición de abonado corporativo a toda Persona Jurídica de derecho privado, es decir se está considerando también a la MYPE, con lo cual la posibilidad de que existan escenarios en los cuales ciertos abonados evidencien escenarios de desprotección se incrementa. Esto ha llevado a este organismo regulador a plantear que la presente norma sea evaluada un año después de su entrada en vigencia, de modo que si se determina que la norma puso en situación de desprotección a determinado segmento de usuarios, la norma quedaría derogada y se plantearía una definición distinta de abonado corporativo.

Lo planteado genera una mayor subdivisión de los clientes RUC 20 que fuera advertido en nuestros comentarios para los artículos 1 y 2.

Los clientes RUC 20 estarán divididos en MYPE y mediana y gran empresa como regla general de acuerdo al artículo 1 y 2; sin embargo, mediante la facultad propuesta en el artículo bajo comentario se generaría una segunda subdivisión para medianas y gran empresas, lo cual representaría mayor complejidad en la arquitectura del sistema al tener que individualizar al cliente, identificarlo, sectorizarlo, lo cual representaría un gran impacto en sistemas y gestión a nivel comercial de las empresas operadoras, generando además costos considerables de implementaciones tecnológicas que serían trasladados a los clientes.

En efecto, dicha propuesta generaría hasta cuatro (04) tipos de clientes; i) cliente con ruc 20 no corporativo, ii) cliente corporativo, iii) cliente corporativo, pero sin efecto al no renegociar su contrato; y, iv) cliente corporativo que renuncia a su condición. Lo cual, representaría una afectación en la arquitectura de los sistemas al tener que individualizar al cliente, identificarlo, sectorizarlo; sumado, al impacto en la gestión a nivel comercial de las empresas operadoras, generando además costos considerables de implementaciones tecnológicas que serían trasladados al cliente, situación que no vemos razonable efectuar.

Consideramos que establecer diferentes tipos de clientes corporativos restringirá el dinamismo que necesita el mercado corporativo; toda vez que, los tipos de clientes puede ser variables en el tiempo y sus condiciones también. Un ejemplo de ello es cuando un cliente corporativo renuncia a su condición de corporativo y luego solicitaría regresar a ser considerado corporativo, situación que conllevará a realizar un trámite de renegociación del contrato afectando al dinamismo del sector.

Debido a que se generarán incentivos para la mejora de los planes de clientes que recaigan bajo la figura de abonado corporativo, resulta poco idóneo generar complejidades respecto al diseño de ofertas. Al diseñarse propuestas comerciales para abonados corporativos, el hecho de que el cliente pueda desistir de ser considerado “abonado corporativo” genera dudas respecto a su afiliación a determinada tarifa comercial.

Se solicita que la propuesta planteada en el artículo bajo comentario sea eliminada de la versión final a ser aprobada.

Entel

Consideramos que no resultaría razonable que las empresas operadoras realicen las adecuaciones de sus sistemas y/o plataformas comerciales para efectuar la distinción dentro del segmento corporativo y, a pesar de ello, no baste que -en función a los criterios determinados- se califique al abonado como corporativo, sino que se le brinde la opción de solicitar que no se le trate como tal.

Desde nuestra óptica, establecer dicho camino, eliminaría completamente el impacto de la norma, pues dependerá del abonado su autocalificación. En ese sentido, con esta inclusión, lo único que se estaría generando es que el OSIPTEL continúe invirtiendo recursos en la protección de determinados abonados que, desde su propio análisis en el Informe 252, cuentan con poder de negociación y no tienen asimetría de la información. Y, de cara a las empresas operadoras, implicaría invertir tiempo y recursos en la implementación de una determinada norma cuando, en la práctica, los principales impactados podrían decidir no acogerse.

Por tales motivos, nos permitimos reformular su propuesta, a efectos de que, para todas las empresas del segmento corporativo con RUC 20 (sin importar su tamaño e ingresos), se le aplique la regulación diferenciada, permitiéndole a los abonados pequeña empresa y microempresa decidir que, a su relación contractual, se le aplique la totalidad de la normativa emitida por el OSIPTEL.

Creemos que esta opción trae consigo mayores beneficios, pues todas las empresas del segmento corporativo se verán impactadas por la norma y si las micro y pequeña empresa consideran que la empresa operadora no está satisfaciendo sus necesidades podrían solicitar no acogerse a la regulación diferenciada. Por otra parte, les generaría incentivos a las empresas operadoras para cautelar que se le está prestando al abonado un servicio adecuado, así como para solucionar con celeridad cualquier problema y/o reclamo, con la finalidad de evitar se mantenga la carga regulatoria sobre este tipo de clientes.

Después de un análisis más profundo respecto de la propuesta planteada, queremos mencionar que no resultaría razonable que las empresas operadoras realicen las adecuaciones de sus sistemas y/o plataformas comerciales para efectuar la distinción dentro del segmento corporativo y, a pesar de ello, no baste que -en función a los criterios determinados- se califique al abonado como corporativo, sino que se le brinde la opción de solicitar que no se le trate como tal. Establecer este camino eliminaría completamente el impacto de la norma, ya que dependería del abonado su auto calificación. Por consiguiente, solicitamos se elimine la voluntariedad de ser considerado abonado corporativo, ya que ello lo único que generaría sería desorden y altos costos adicionales de cumplimiento y supervisión.

Gilat

El objetivo debe ser salvaguardar el derecho del abonado corporativo de, a pesar de no tener la obligación de sujetarse a la normativa señalada en el artículo 4, pueda decidir sujetarse a esta en caso le resulte conveniente. En efecto, el fin último no es tanto que el abonado corporativo decida si acepta o no dicha calificación, sino darle libertad de decidir -en el proceso de contratación de un determinado servicio público de telecomunicaciones- si prefiere que le resulte aplicable la totalidad de la normativa establecida en el artículo 4.

Se considera que se cumpliría mejor el objeto de la norma si el abonado corporativo puede decidir en cada contrato si se acoge o no a la aplicación de la totalidad de la normativa establecida en el artículo 4, razón por la cual, la decisión del abonado debería reflejarse expresamente en cada contrato que se celebre con la empresa operadora.

Considerando que la regulación diferenciada beneficiaría no solo a las empresas operadoras que prestan el servicio sino también a los abonados corporativos que lo reciben, en la medida que podrían acceder a planes comerciales ad-hoc más acordes a sus necesidades, ¿no sería posible que ese beneficio se pudiera extender eventualmente a un abonado que siendo corporativo bajo otro criterios, no

lo fuera bajo el criterio tributario de Régimen General de Renta, pero le resulte beneficioso acogerse a la flexibilidad regulatoria?

De otro lado, consideramos necesario aclarar cómo se incluiría esta facultad del abonado corporativo -de manera expresa- en caso se emplee en el proceso de contratación los contratos tipo, ¿la empresa operadora puede incluir un apartado al respecto en dicho contrato? o ¿se modificará el modelo de contratos tipo?

GTD

Es de nuestra opinión que no se debe establecer el segmento de “rango optativo” como lo plantea la propuesta (sin ningún tope o lineamiento), ya que la administración interna y los procesos asociados que deberán ser implementado al interior de las empresas, para administrar y ejecutar estos esquemas, como tanto cliente decisiones podrá optar, hace costoso y engorroso los procesos en sí, además que dificulta la debida internalización de la información de mercado, y de la asunción de riesgos que cada parte contratante debe efectuar, en un mercado libre que promueve la competencia y los mecanismos asociados a ella. Es decir, se corre el riesgo de que los objetivos de dinamizar la competencia, sea un esfuerzo fútil.

Consideramos que, como parte de una sana política regulatoria, se brinde la flexibilización necesaria al segmento corporativo, logrando el equilibrio económico óptimo entre la previsibilidad del entorno regulatorio y la adaptabilidad al juego competitivo y la lucha sana por la preferencia de dichos abonados. En suma, lo que proponemos es que se plantee una regulación dinámica que permita el sano juego competitivo, en un sector de usuarios que no califican como “el eslabón débil”.

Y es importante tener en cuenta este análisis: imaginemos que la mayoría o todas las empresas que califican como corporativas, optan por ubicarse como no corporativos (por cansancio al leer, o simplemente porque no tienen suficientes incentivos para informarse de las diferentes propuestas que llegan a sus escritorios, o porque les es más cómodo trasladar los costos de su decisión al Estado, quien seguramente estará en mejor posición de validar su decisión de consumo). Con ello, los abonados “ex-corporativos” estarán trasladando sus costos de transacción

al Estado, quien deberá usar los recursos públicos en la salvaguarda (diaria) de los abonados corporativos, en vez de dirigirlos hacia el sector de personas naturales que si se encuentran necesitadas de la función tuitiva del Estado. Como se observa, esta opción es claramente ineficiente, y termina afectando a todos. <u>Cirion</u> En el contexto de considerar como un abonado corporativo a la empresa o persona natural que haya negociado sus cláusulas contractuales, consideramos que este artículo debería retirarse porque el requerimiento base es que las condiciones contractuales del servicio fueron negociadas.	
Artículo de la primera versión del proyecto a comentarios	Versión final del artículo
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 Osiptel. Antes de la utilización de los referidos canales, la empresa operadora debe remitir al Osiptel la información sobre el referido canal.	Artículo 3.- Canales de atención para el reporte por recuperación del equipo y el cuestionamiento del bloqueo del equipo terminal y de la suspensión del servicio Para la presentación del reporte por recuperación del equipo, así como del cuestionamiento del bloqueo del equipo terminal y de la suspensión del servicio por parte del abonado corporativo, la empresa operadora puede emplear cualquiera de los canales de atención establecidos en la normativa emitida por el Osiptel.
Artículo de la segunda versión del proyecto a comentarios	La empresa operadora es responsable de establecer los mecanismos para recabar la manifestación de voluntad expresa del abonado en cada uno de los canales de atención que implemente, debiendo remitir previamente al Osiptel el detalle del procedimiento correspondiente, incluyendo las medidas de seguridad aplicables; quedando a salvo que el OSIPTEL pueda formular observaciones, que serán atendidas dentro del plazo otorgado.
Artículo 3.- 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, trámites establecidos en 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 Osiptel. Antes de la utilización de los referidos canales, la empresa operadora debe remitir al Osiptel la información sobre el referido canal.	
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los comentarios	Posición del Osiptel
<u>Integratel</u> Respecto a la primera versión del proyecto normativo, Integratel propuso lo siguiente: • Implementación de Canales Digitales: Se propone que el regulador implemente plataformas digitales para la gestión de cuestionamientos de bloqueos. Estas plataformas podrían ser accesibles a través de portales web o aplicaciones móviles seguras, permitiendo a los usuarios autorizados de las empresas presentar solicitudes de reconsideración de manera remota. Esto reduciría la dependencia del representante legal, permitiendo que el propio usuario del equipo o un administrador designado pueda gestionar el trámite. • Aprobación de Administradores Autorizados: Las empresas podrían designar a administradores autorizados, distintos del representante legal, que tendrían la capacidad de presentar cuestionamientos en nombre de la organización. Esto garantizaría que los trámites puedan ser realizados rápidamente por personal operativo, sin necesidad de recurrir a niveles jerárquicos superiores para cada caso. • Plazos de Resolución Acelerados: Se recomienda establecer plazos más cortos y procedimientos diferenciados para el cuestionamiento de bloqueos en el caso de abonados empresariales. Esto podría incluir la implementación de una atención prioritaria para casos que involucren dispositivos esenciales para las operaciones críticas de una empresa. • Respecto de las medidas de seguridad que deben tener los canales alternativos digitales, solicitamos a vuestro Despacho considerar un criterio de razonabilidad	Con respecto a los comentarios de Integratel, no se considera viable que sea el Osiptel quien implemente plataformas digitales para la gestión de los trámites en cuestión, ya que son las empresas operadoras quienes deben dar atención a los trámites generados como consecuencia del uso de los servicios de telecomunicaciones que ellos mismos prestan. Además, con relación a las sugerencias sobre administradores autorizados y procedimientos diferenciados para el cuestionamiento de bloqueo de equipo, el Osiptel considera que dichas iniciativas pueden ser propuestas como parte de las vías o canales de atención alternativos al presencial, cuyos mecanismos para recabar la manifestación de voluntad expresa del abonado debe contener el detalle del procedimiento correspondiente, incluyendo las medidas de seguridad aplicables, los cuales deben ser remitidos al Osiptel. Con relación al comentario de América Móvil, sobre que la disposición en cuestión debería aplicar a MYPES, cabe señalar que la sugerencia queda acogida al ampliar la definición de abonado corporativo a toda persona jurídica de derecho privado que contrata con RUC 20. Mientras que, sobre su comentario de replicar la práctica de aplicar canales alternativos de atención, cabe precisar que, al disponer la inaplicación de la mayoría de las disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso, se deja abierta la posibilidad de que las empresas operadoras implementen los canales que consideren

en el análisis de los mismos. No puede pretenderse la implementación de una contraseña única como medida de seguridad para el abonado corporativo por las razones indicadas anteriormente, pues muchas veces son muchos los usuarios del equipo y de las líneas (trabajadores, colaboradores, socios) de un abonado corporativo.

Con relación a la segunda versión del Proyecto normativo, Integratel propone que se amplíe el uso de canales alternativos a otras gestiones críticas, siempre que se implementen mecanismos adecuados de validación. Asimismo, sugerimos que OSIPTEL apruebe un protocolo técnico mínimo que establezca criterios homogéneos de autenticación para los diversos canales no presenciales (plataformas web, aplicativos móviles, atención telefónica especializada, etc.), con elementos como firmas digitales, tokens, validación biométrica. Esto permitirá garantizar seguridad jurídica y operativa, sin afectar la eficiencia que requiere el entorno empresarial.

América Móvil

Considerar también a las MYPES, sino dichas empresas podrían considerar trato discriminatorio.

Replicar la práctica de aplicar canales alternativos de atención, pues el mercado corporativo cuenta con diferentes herramientas seguras de atención, como el correo electrónico autorizado.

GTD

Entendemos que se trata específicamente de poner en conocimiento del Regulador, los canales alternativos que se implementen en la relación con el abonado corporativo, y no de una aprobación previa ya que ello restaría dinamismo al proceso. En ese entendido, sin comentarios.

Viettel

conveniente para la realización de trámites, como es el caso de la cesión de posición contractual, la solicitud de registro de información de llamadas entrantes, la reposición de SIM Card, entre otros.

Respecto al comentario de **GTD**, cabe aclarar que, para el uso de canales alternativos al presencial, se precisa que el Osipitel haya aprobado previamente las medidas de seguridad implementadas. Sin embargo, ello no implica necesariamente que la empresa operadora remita al Osipitel para aprobación el canal a utilizar, toda vez que actualmente las empresas operadoras ya cuentan con medidas de seguridad digitales aprobadas por el Osipitel, siendo que estos podrían ser utilizados para los trámites de reporte por recuperación de equipo, o cuestionamiento del bloqueo de equipo.

Asimismo, cabe precisar que la propuesta implica la facultad de la empresa operadora de utilizar canales alternativos al presencial para la atención de los referidos trámites, es decir no se trata de una obligación, ya que si la empresa operadora considera conveniente seguir dando atención presencial puede hacerlo.

Respecto a los comentarios de **Viettel**, es de mencionar que los canales alternativos al presencial que se mencionan en la disposición, podrían ser tanto el canal telefónico como el digital, mientras las medidas de seguridad asociadas hayan sido previamente aprobadas por el Osipitel. Además, sobre las referidas medidas de seguridad, actualmente están aprobadas, por ejemplo, el uso de la contraseña única y la verificación biométrica de la huella dactilar. Por lo que, si la empresa operadora informa al Osipitel que la realización de los trámites de cuestionamiento del bloqueo de equipo o reporte por recuperación de equipo se realizarán a través de canal digital previa validación de identidad a través de biometría de huella o el uso de la contraseña única, no habría objeción al respecto.

¿A qué canales alternativos se refiere específicamente?, ¿Telefónico y/o digital? Se solicita ser más específico al indicar que “medidas de seguridad previamente aprobadas por el OSIPTEL”, ¿Cuáles serían? Con relación a la segunda versión del Proyecto normativo, Viettel señala que resulta pertinente precisar si es obligatorio o facultativo el uso de estos canales alternativos para el reporte por recuperación del equipo, cuestionamiento del bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio, en tanto la norma no es clara en ese extremo. Resulta conveniente que la norma incorpore los criterios mínimos que deben cumplir las medidas de seguridad para ser consideradas aceptables por OSIPTEL. Contar con estos lineamientos facilitaría la implementación de los mecanismos alineados con los estándares exigidos, asegurando tanto la validez de los procedimientos contractuales con abonados corporativos como una aprobación oportuna. <u>Internexa</u> Solicita que se precise el escenario en el que OSIPTEL deberá pronunciarse sobre la aprobación de los canales alternativos en un plazo no mayor a 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud. En caso de silencio administrativo positivo, se entenderá aprobado el canal. Hacer la precisión que esto solo es de aplicación para los operadores móviles de red, relacionados al segmento de líneas telefónicas, equipos terminales de un abonado corporativo. Entendiéndose que, lo que se busca es poder estar alineados a los controles en el marco de la lucha contra la inseguridad ciudadana.	Finalmente, sobre el comentario de Internexa, cabe mencionar que en efecto la presente disposición tiene impacto únicamente sobre los operadores móviles, toda vez que se trata de trámites relacionados con la recuperación y el cuestionamiento del bloqueo de equipos terminales móviles.
Artículo de la primera versión del proyecto a comentarios	Versión final del artículo
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA ÚNICA.- Los abonados que hayan suscrito contratos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con anterioridad a la entrada en vigencia de la	DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA ÚNICA.- Los abonados que hubiesen suscrito contratos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con

presente norma, y que califiquen como abonado corporativo, pueden solicitar a su empresa operadora renegociar su contrato.	anterioridad a la entrada en vigencia de la presente norma, y que califiquen como abonados corporativos, no se encuentran obligados a renegociar dichos contratos con la empresa operadora.
Artículo de la segunda versión del proyecto a comentarios	
DISPOSICION COMPLEMENTARIA TRANSITORIA ÚNICA.- La presente norma se aplica de forma automática desde su entrada en vigencia. Los abonados que hayan suscrito contratos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con anterioridad a dicha fecha, y que califiquen como abonados corporativos, no están obligados a renegociar su contrato con la empresa operadora. No obstante, si ambas partes consideran conveniente una renegociación para hacer efectiva la flexibilización normativa, podrán llevarla a cabo.	
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los comentarios	Posición del Osiptel
<u>Hughes</u> Solicitamos se habilite a las empresas operadoras aplicar retroactivamente las disposiciones del Proyecto Normativo a los abonados que hayan suscrito contratos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con anterioridad a la entrada en vigencia de la norma. <u>América Móvil</u> Al aplicar dicha disposición a la entrada en vigencia de la norma, tendría como resultado la coexistencia –según el proyecto -- hasta cuatro (04) tipos de clientes; i) cliente con ruc 20 no corporativo, ii) cliente corporativo, iii) cliente corporativo, pero sin efecto al no renegociar su contrato; y, iv) cliente corporativo que renuncia a su condición. Dicha situación representaría para el cliente una gran confusión, considerando que tendría que identificar en que marco de cliente corporativo se encuentra; además, para las empresas operadoras significaría contar con tres (03) estructuras de negocio diferenciado de acuerdo al tipo de cliente corporativo o no corporativo.	América Móvil y Entel consideran que la norma debería aplicar automáticamente desde su entrada en vigencia, a fin de no cargar a los abonados corporativos del trámite de renegociación de contrato. Sobre el particular, el Osiptel considera viable la sugerencia, tomando en consideración que las empresas operadoras tienen el incentivo de que todas las relaciones contractuales que mantienen con abonados corporativos se adecuen a la presente norma, de modo que no estén sujetas a la normativa sectorial del Osiptel prevista en la misma. Respecto a la interpretación de Entel y la SNI sobre la disposición complementaria transitoria de la segunda versión del proyecto normativo, cabe señalar que no es correcto interpretar que se deja en manos de los contratantes la decisión de adaptar o no sus relaciones contractuales al nuevo marco normativo. Así, cabe precisar que la referida disposición implica más bien la aplicación automática de la norma, por lo que los abonados corporativos no están obligados a renegociar sus contratos con las empresas operadoras. Ahora bien, la referida disposición incluía también la salvedad de que, si ambas partes consideraban conveniente una renegociación para hacer efectiva la flexibilización

Asimismo, el presente proyecto no contempla que la renegociación del contrato podría representar para el cliente “corporativo” una gran desventaja. Primero: el cliente deberá realizar nuevamente el trámite para la renegociación, lo cual representará inversión de tiempo para un tipo de cliente que es muy dinámico; sumado a ello, la situación se agrava para los clientes que realizaron su contratación a pocos días de la entrada en vigencia de la norma dado que deberán de realizar una renegociación a pocos días de firmar un contrato. Segundo: los servicios en comercialización son dinámicos por lo que varían en el tiempo; motivo por el cual, los servicios que se le brindó en el contrato inicial pueden ser diferentes a los servicios que la empresa operadora está comercializando al momento de renegociar y ello puede representar una desventaja para el cliente. Tercero: ello representará un desincentivo para los clientes corporativos que esperarán el inicio en vigencia de la norma para no efectuar renegociaciones, situación que afectará el dinamismo del mercado.

En ese sentido, se propone dejar sin efecto lo propuesto en la presente disposición complementaria transitoria y que se disponga que, a la entrada en vigencia de la norma, todos los clientes que cumplan con la condición de cliente corporativo les será aplicable la desregulación.

Entel

Considera que una vez definidos los criterios para clasificar a las empresas y se determine el grupo de abonados corporativos a los que se le aplicará la regulación diferenciada, la normativa se les debe aplicar automáticamente, sobre todo porque se les está ofreciendo cierta flexibilización en determinadas normativas.

Requerir que el abonado corporativo solicite la renegociación de sus contratos le traslada carga administrativa, pues tendrá que invertir tiempo y recursos en renegociaciones; es más, también podría ocurrir que no todos los abonados corporativos tomen conocimiento de esta nueva regulación; y, por ende, no soliciten ninguna renegociación y se mantenga bajo la aplicación de disposiciones que no satisfacen sus necesidades ni le brindan dinamismo.

normativa, podían llevarla a cabo. Sobre el particular, se advierte que dicha salvedad podría llevar a ambigüedades, por lo que, en la versión final del proyecto normativo, se elimina.

Finalmente, con relación a la sugerencia de **Integratel** respecto a que OSIPTEL emita una guía mínima de comunicación sobre los principales cambios normativos y cómo estos impactan en la gestión contractual, a fin de evitar malentendidos, rechazo por parte del cliente corporativo o un aumento injustificado de reclamos, así como a la sugerencia de Internexa de disponer que las empresas operadoras comuniquen a sus abonados los efectos del proyecto normativo.

Al respecto, OSIPTEL valora las propuestas orientadas a facilitar la comprensión de la regulación por parte de los abonados corporativos. No obstante, la emisión de una guía de comunicación por parte del regulador no se encuentra prevista, dado que la responsabilidad de informar sobre los efectos de la normativa recae en las empresas operadoras, en el marco de sus obligaciones contractuales y de transparencia.

Asimismo, lo señalado en el Informe, junto con la atención de los comentarios formulados por los interesados, permite delimitar con claridad los alcances de la norma. No obstante, no se descarta la posibilidad de implementar una estrategia comunicacional que contribuya a informar adecuadamente sobre este nuevo cambio normativo.

Por último, no debe perderse de vista que los abonados corporativos valoran la simplicidad y eficiencia en los procesos; es decir, no trasladarles la carga de presentar solicitudes adicionales; por ende, una aplicación automática mejoraría su experiencia e incrementaría su satisfacción.

Respecto a la segunda versión del Proyecto normativo, Entel manifiesta que se observa que la redacción de la Disposición Complementaria Transitoria del Nuevo Proyecto Norma podría generar confusiones respecto de la aplicación automática de la regulación diferenciada para los abonados corporativos que hayan celebrado contratos con anterioridad a la entrada en vigencia de la norma. Específicamente el párrafo final que indica lo siguiente:

“No obstante, si ambas partes consideran conveniente una renegociación para hacer efectiva la flexibilización normativa, podrán llevarla a cabo”.

Esta inclusión puede inducir a interpretar que la aplicación de la regulación diferenciada está sujeta a una renegociación contractual, lo cual resulta contradictorio con el criterio de aplicación automática previsto tanto en el Nuevo Proyecto de Norma como en el Informe N° 000126-2025-DPRC/OSIPTEL, el cual expresamente señala lo siguiente:

“De otro lado, se ha considerado eficiente que los contratos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, celebrados con anterioridad a la entrada vigencia de la norma, por abonados que, bajo la presente norma califiquen como un abonado corporativo, no tengan que ser renegociados, de modo que la presente norma aplique de manera automática desde su entrada en vigencia (...)” (Resaltado propio)

Por consiguiente, se recomienda suprimir la referencia a la renegociación como mecanismo para *“hacer efectiva la flexibilización normativa”*, a fin de garantizar la aplicación automática de la regulación diferenciada y brindar seguridad jurídica. En esa línea proponemos una redacción más clara y precisa:

“DISPOSICION COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA.- *La presente norma se aplica de forma automática desde su entrada en vigencia. Los abonados que hayan suscrito contratos para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con anterioridad a dicha fecha, y que califiquen como abonados corporativos, no están obligados a renegociar su contrato con la empresa operadora”.*

Gilat

Solicitamos confirmar que, la solicitud de renegociación a la que se hace referencia en la disposición complementaria transitoria única se refiere que el abonado corporativo opta porque no se le considere como abonado corporativo, de tal manera que, en congruencia con el artículo 5 pueda incluirse expresamente en el contrato que no desea dicha calificación.

Integratel

Con relación a la segunda versión del proyecto normativo, Integratel remitió el siguiente comentario:

Comunicación al cliente corporativo

La implementación de esta norma debe ir acompañada de una estrategia específica y clara de comunicación dirigida al segmento corporativo. A diferencia de los usuarios residenciales, los abonados RUC20 no acceden necesariamente a canales masivos de comunicación como mensajes SMS, campañas publicitarias o plataformas de autogestión diseñadas para usuarios individuales. En muchos casos, la relación contractual y operativa se canaliza a través de responsables autorizados, cuentas empresariales o intermediarios técnicos, lo que exige un tratamiento comunicacional especializado.

Es fundamental que los clientes RUC20 tengan claridad sobre los alcances y limitaciones de la nueva normativa diferenciada. Esto incluye comprender qué disposiciones normativas dejan de ser aplicables, qué nuevos derechos se

mantienen o se amplían bajo este régimen, qué gestiones pueden realizar a través de nuevos canales, y cuáles son los procedimientos adaptados a sus particularidades como empresa.

Para ello, se sugiere que OSIPTEL emita un alineamiento o guía mínima de comunicación, que las empresas operadoras puedan adaptar según su realidad operativa y modelo de atención. Este alineamiento debería contemplar, como mínimo:

- La comunicación directa mediante los canales de atención registrados para cuentas RUC20 (correo electrónico, gestores asignados, portal empresarial).
- Un formato de notificación formal que incluya los principales cambios normativos y cómo estos impactan en la gestión contractual.
- La posibilidad de aclarar dudas o recibir asesoría especializada mediante un canal exclusivo para clientes corporativos.

Una implementación sin una estrategia clara de comunicación podría generar malentendidos, rechazo por parte del cliente corporativo o incluso un aumento injustificado de reclamos, producto de la desinformación. La correcta orientación de los usuarios empresariales es un componente clave para el éxito de esta regulación diferenciada.

Viettel

Sugiere que la norma precise a qué tipo de contratos se refiere la posibilidad de actualización: si se trata de contratos tipo, contratos derivados de procesos de licitación, convenios específicos u otra naturaleza contractual, para evitar interpretaciones ambiguas.

SNI

Respecto a la segunda versión del proyecto normativo, la SNI señala que la única disposición complementaria transitoria de la segunda versión del proyecto normativo, no obliga que los contratos celebrados previamente se renegocien, a menos que las partes lo consideren oportuno. Al respecto, la SNI interpreta que esta disposición deja en manos de los contratantes la decisión de adaptar o no sus relaciones contractuales al nuevo marco normativo. Esto, a su entender evita generar incertidumbre o inseguridad jurídica respecto de los actos jurídicos celebraos bajo la legislación anterior. <u>Internexa</u> Considera que, dentro de los criterios establecidos en la publicación, se debería agregar que las empresas operadoras deberán comunicar a sus abonados corporativos, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la entrada en vigor de la norma, su clasificación como tales y los efectos de la regulación diferenciada.	
Artículo de la primera y segunda versión del proyecto a comentarios	Versión final del artículo
DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL ÚNICA.- Las disposiciones contenidas en la presente Norma entran en vigencia a los treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES PRIMERA.- Vigencia La presente norma entra en vigencia a los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano. SEGUNDA. - Evaluación ex post La presente norma está sujeta a una evaluación ex post, la cual debe efectuarse luego de un (1) año de vigencia de la misma.
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los comentarios	Posición del Osiptel
<u>Entel</u> Respecto a la primera versión del proyecto normativo, Entel manifiesta lo siguiente: Frente a los cambios a nivel de sistemas y/o plataformas, no se están tomando en cuenta los distintos escenarios que pueden presentarse al momento de aplicar la regulación diferenciada en los términos propuestos en el Proyecto de Norma, sobre todo si se considera que los sistemas de las empresas operadoras son diferentes.	Ante la primera versión del proyecto normativo, Entel y Viettel consideraban insuficiente el plazo para la entrada en vigencia de la norma, siendo que Entel solicitaba 18 meses y Viettel hasta 3 meses. Cabe señalar que, en atención a la segunda versión del proyecto normativo, las referidas empresas no han recalcado su solicitud de ampliación de plazo para la entrada en vigencia de la norma, por lo que se entiende que están de acuerdo con el plazo propuesto.

Adicional a ello, no ha considerado el periodo de pruebas que necesariamente debe contemplarse para obtener un proceso e implementación “saludable”, sin problema alguno; de ahí la importancia de tener plazos de implementación razonables.

En el caso particular de Entel, al tener modificaciones que exigen un desarrollo por parte de las áreas especializadas de la empresa, se tendría que generar un proyecto para viabilizar la ejecución de los cambios.

En cuanto a la generación de un proyecto para viabilizar las modificaciones, como se les ha explicado en distintas oportunidades, al diseñar la implementación de modificaciones normativas, sobre todo aquellas que impactan en diversas plataformas, se contemplan las siguientes etapas:

Fases
1) Definición de la necesidad y alcance (en proceso)
2) Validación de alcance con fábricas de TI
3) Asignación de recursos
4) Análisis y diseño
5) Desarrollo
6) Pruebas
7) Revisión de seguridad
8) Pase a producción
9) Marcha Blanca

Como se desprende de lo anterior, dependiendo de las plataformas, sistemas y/o canales impactados, un determinado proyecto necesita como mínimo alrededor de doce (12) meses para un adecuado desarrollo (solo implementación), sin considerar el periodo de pruebas, porque recibida la orden de implementar determinados cambios, las áreas especializadas revisan los mismos para trabajar desde la definición de la necesidad (solicitud) y alcance hasta el pase a producción, estando inmersos en etapas de validación, asignación de recursos, análisis de la solución técnica y diseño final, desarrollo, pruebas, entre otros.

Mientras que Integratel solicita que el plazo sea de por lo menos 60 días calendario.

Sobre el particular, dado que se ha tomado en consideración los comentarios de los interesados a la primera versión del proyecto normativo, y se ha considerado ampliar la definición de abonado corporativo a toda Persona Jurídica de derecho privado, siendo que esta definición además corresponde a la actual definición que manejan las empresas operadoras en sus sistemas, únicamente se ha considerado viable ampliar el plazo de entrada en vigencia al mínimo plazo solicitado por los interesados, es decir, sesenta (60) días calendario.

Asimismo, se ha considerado a bien especificar que se realizará una evaluación ex post luego de un año de vigencia de la norma.

Cabe precisar que a esos doce (12) meses se le debe sumar el periodo de prueba para que se puedan revisar y corregir todas las casuísticas y/o inconvenientes que pueden surgir y afecten negativamente la atención de los abonados del servicio.

Luego de una evaluación más exhaustiva, la implementación en los términos del Proyecto Normativo conllevaría a un tiempo total estimado de mínimo dieciocho (18) meses para poder desplegar de manera satisfactoria las adecuaciones en nuestros sistemas y plataformas comerciales; así como de back office. Dicho periodo no contempla el periodo de pruebas.

Por último, es importante mencionar que todo cambio a nivel sistémico conlleva un rediseño de todos los procesos impactados a nivel de venta y postventa, tanto a nivel interno como externo. Asimismo, estas modificaciones en los procesos podrían implicar la contratación de personal interno o externo para reducir el impacto negativo que podríamos generar a nuestros clientes finales.

Viettel

Con relación a la primera versión del proyecto normativo, Viettel señaló que cualquier requerimiento de desarrollo en sistema requiere de 1 a 3 meses para su implementación, por lo que solicitó un mayor periodo de tiempo para asegurar correcta implementación. Además, solicitó considerar un plazo prudente de requerir actualizar los contratos para incluir la clasificación del tipo de cliente.

Integratel

Con relación a la segunda versión del proyecto normativo, Integratel señala lo siguiente:

- **Riesgo operativo en los sistemas de atención y flujos internos**

El cambio normativo puede implicar una reingeniería integral de los sistemas y procesos de atención al cliente. Actualmente, los flujos operativos, sistemas de gestión de reclamos, módulos de facturación, plataformas de validación y contratos

automatizados están configurados bajo un único esquema normativo orientado principalmente al usuario residencial. La implementación de un marco diferenciado para los clientes RUC20 exige una adaptación sustancial de dichos sistemas para reflejar las nuevas reglas aplicables, lo cual demanda un tiempo prudente de desarrollo, prueba y capacitación del personal involucrado.

Una aplicación inmediata de las nuevas disposiciones sin un periodo de adecuación podría generar errores en la tramitación de solicitudes, inconsistencias regulatorias, imposibilidad de acreditar el cumplimiento de las nuevas condiciones, e incluso interrupciones en los servicios de atención empresarial. Estos riesgos afectan no solo la eficiencia operativa de las empresas operadoras, sino también la percepción del cliente corporativo respecto a la confiabilidad del servicio.

Por lo tanto, se recomienda que la norma establezca expresamente un periodo de adecuación posterior a su entrada en vigencia formal. Este periodo debería ser no menor a 60 días calendario y permitiría a las empresas:

- Realizar el levantamiento de brechas técnicas y normativas.
- Actualizar y validar sus sistemas internos.
- Capacitar a su personal en la atención diferenciada.
- Informar a los clientes corporativos sobre los cambios y nuevos procedimientos.

Este enfoque facilitará una implementación ordenada, minimizará contingencias regulatorias y permitirá al regulador evaluar con criterios realistas el grado de cumplimiento inicial. La previsión de un periodo de adecuación es además coherente con buenas prácticas regulatorias en procesos de transición normativa.