

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES

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

Cabe señalar que, los Lineamientos de Política de Apertura del mercado de telecomunicaciones del Perú establecen una definición de cliente comercial. No obstante, en términos generales, la referida definición de clientes comerciales no ha sido adoptada por el Osiptel para establecer algún tipo de diferenciación al momento de establecer un marco regulatorio; por lo que, toda la normativa aprobada es de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas operadoras, independientemente de si los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados a abonados residenciales o corporativos.

El 20 de junio de 2023, se llevó a cabo una Consulta Temprana respecto de la necesidad de establecer una regulación diferenciada entre abonados. Para tal efecto, se publicó en el portal institucional del Osiptel un documento en el que se expone el escenario vigente, caracterizado por la existencia de una regulación que no distingue entre tipos de abonados, aun cuando estos no cuentan con el mismo poder de negociación ni enfrentan, en igual medida, los problemas derivados de la asimetría de información. Cabe señalar que, si bien en determinadas disposiciones el Osiptel ha previsto un tratamiento diferenciado —por ejemplo, en los casos en que la prestación del servicio se brinda a abonados con una cantidad específica de líneas—, en términos generales, la normativa del Regulador no aplica un criterio uniforme sobre la materia.

El 4 de enero de 2025, mediante Resolución N° 236-2024-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario El Peruano, se dispuso la publicación, para comentarios, del Proyecto de Norma que establece una regulación diferenciada en función del tipo de abonado, otorgándose un plazo de treinta (30) días calendario a fin de que los interesados presenten sus observaciones sobre el referido proyecto normativo.

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

Entre el 29 de enero y el 19 de marzo de 2025 se recibieron comentarios de Hughes de Perú S.R.L., Integratel del Perú S.A.A. (antes Telefónica del Perú S.A.A.), Intermax S.A.C., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Gilat Networks Perú S.A., GTD Perú S.A., Cirion Technologies Peru S.A., Viettel Perú S.A.C., y la Cámara de Comercio de Lima.

En atención a los comentarios recibidos, mediante el Informe 00126-DPRC/2025 se presentó una propuesta normativa que modificaba el ámbito de aplicación inicial, lo que podría generar impactos en determinados abonados. En consecuencia, y conforme a lo dispuesto en la normativa sobre mejora regulatoria y participación ciudadana, contenida en el Decreto Supremo N° 023-2025-PCM¹, el Decreto Supremo N° 009-2024-JUS², la Resolución de Consejo Directivo N° 00030-2024-CD/OSIPTEL³, y considerando la relevancia del cambio propuesto, se dispuso una nueva publicación del Proyecto de Norma a efectos de recibir comentarios adicionales de los interesados.

En este marco, entre el 18 y 22 de julio de 2025, se recibieron comentarios de GTD Perú S.A. (GTD), la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), Entel, Integratel, Viettel, América Móvil, la Sociedad Nacional de Industrias (en adelante, SNI), e Internexa.

II. BASE LEGAL

La Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, establece en su artículo 3 que el Osiptel ejerce, entre otras, la función normativa, la

¹ Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria.

² Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos

³ Que aprueba los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, así como el Manual del Análisis de Impacto Regulatorio, el Manual de Técnica Normativa y el Formato de Agenda Regulatoria.

cual comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, disposiciones de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones derivadas del incumplimiento de obligaciones.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, el Consejo Directivo constituye el órgano competente para ejercer, de manera exclusiva, la función normativa.

De igual forma, el artículo 19 del Reglamento General establece entre sus objetivos específicos, el de “establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios”.

En virtud de lo expuesto, el Osiptel se encuentra facultado para establecer una regulación diferenciada en función del tipo de usuario, atendiendo a las características actuales del mercado.

III. FUNDAMENTO TÉCNICO DE LA PROPUESTA NORMATIVA

3.1. Definición del problema

Existe un segmento de abonados que presenta características y necesidades distintas a las del segmento residencial. Esta diferencia responde, entre otros factores, al poder y/o margen de negociación de dicho segmento, así como al uso empresarial del servicio, que suele requerir condiciones técnicas, económicas y operativas específicas, no siempre presentes en los contratos estándar del segmento residencial.

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

La principal diferencia entre un segmento y otro es que los usuarios residenciales hacen uso de los servicios contratados para disfrute final, mientras que los usuarios empresariales o corporativos contratan los servicios, en su mayoría, para destinarlos a actividades empresariales o para que formen parte de su desarrollo productivo. Cabe señalar que, las características de las relaciones de prestación de servicios dependen, entre otros factores, por un lado, de la capacidad y la información con las que cuentan las partes involucradas, y de otro, de las características de las necesidades de los diferentes tipos de abonados.

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

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

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

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

No obstante, actualmente las normas del OSIPTEL no prevén una regulación diferenciada para la atención de abonados residenciales y corporativos; aunque

ciertas normas establecen disposiciones con excepciones para abonados corporativos, sin que ello contemple un criterio uniforme para dicha diferenciación.

Sobre el particular, la regulación que actualmente se mantiene cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al segmento empresarial o corporativo, afecta el dinamismo requerido por dicho segmento, pues los abonados de dicho segmento contratan servicios públicos de telecomunicaciones para realizar actividades productivas y no para disfrute final, siendo que, por ejemplo, el abonado del segmento empresarial o corporativo contrata servicios de telecomunicaciones por períodos más prolongados que el abonado del segmento residencial, y no responde a los mismos motivos que este último para decidir cambiar de operador.

En tal sentido, la normativa vigente, orientada a proteger a los usuarios frente a fallas de mercado, podría no atender de manera suficiente las necesidades del segmento empresarial o corporativo, cuya operatividad, sostenibilidad y beneficios difieren sustancialmente de los supuestos propios del segmento residencial, en el cual el impacto de la regulación se circunscribe principalmente al ámbito personal.

Además, se conoce que el segmento empresarial o corporativo muchas veces consigue la celeridad que necesita, como consecuencia de una libre negociación privada con las empresas operadoras. En efecto, en el Informe N° 000217-2025-DPRC/OSIPTEL (en adelante, Informe RIA) se ha evidenciado que únicamente 647 personas jurídicas en promedio al año llegaron al TRASU a través de apelaciones, entre 2022 y 2024, es decir, el 0.07% del total de personas jurídicas activas a nivel nacional. Asimismo, si bien del universo de abonados con RUC 20, las MYPES son las principales usuarias de la norma de reclamos ante el Osipitel, en promedio 526 al año, solo a 296 en promedio se les declaró fundada su apelación, es decir, al 0.03% del total de MYPES a nivel nacional, cuyas apelaciones declaradas fundadas fueron en promedio 353 al año, es decir el 4% del total de apelaciones declaradas fundadas por el TRASU.

De otro lado, se ha tomado en consideración lo comentado por las empresas operadoras y la Cámara de Comercio de Lima, respecto a la necesidad de diferenciar la regulación normativa, principalmente, de las Condiciones de Uso, pues contiene disposiciones que dificultan o reducen la agilidad a la relación contractual con el segmento empresarial o corporativo. Tal es el caso de los mecanismos de

contratación, la exigencia de trámites estrictamente presenciales, la aplicación de límites a los plazos forzosos contractuales, la exigencia del uso de la contraseña única, el impedimento de que la migración pueda ser inmediata, el procedimiento de contratación del servicio de arrendamiento de circuitos, entre otros.

En ese sentido, es preciso evaluar si, en escenarios donde, por un lado, la asimetría de información no es tal que amerite una regulación específica que busque proteger los derechos de los abonados, y de otro, los abonados logran la celeridad que necesitan en sus relaciones contractuales con las empresas operadoras, como consecuencia de la libre negociación privada; sería eficiente establecer una regulación diferenciada, de modo que las empresas operadoras no deban cumplir las mismas obligaciones frente al segmento empresarial o corporativo que frente al segmento residencial.

3.2. Propuesta Normativa

De conformidad con lo expuesto previamente, y de acuerdo al análisis realizado en el Informe RIA, se han identificado dos propuestas, la primera para abordar el problema de las diferentes características y necesidades de abonado corporativo, y la segunda para abordar el problema de la afectación que genera una regulación no diferenciada según tipo de abonado.

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

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

Debe precisarse que esta alternativa considera únicamente a las personas jurídicas de derecho privado. No se han incluido las entidades del Estado que califican como personas jurídicas de derecho público, en tanto presentan características y

finalidades distintas a las de los abonados privados, lo que exige un análisis diferenciado que el regulador realizará de manera posterior.

Precisamente, en atención a lo señalado en el Informe RIA, como resultado del Análisis Multicriterio, se ha optado por la Alternativa 1, lo cual contribuye a que el abonado corporativo comprenda a toda empresa legalmente constituida, con lo cual se estaría diferenciando claramente del abonado residencial, que en este caso sería una persona natural sin negocio con DNI o RUC 10, o una persona natural con negocio con RUC 10.

Al respecto, esta alternativa comprende a aquellos abonados que contratan servicios públicos de telecomunicaciones para la prestación de actividades empresariales con proyección de crecimiento, y que tienen margen de negociación con las empresas operadoras. Mientras que permite que las personas naturales con negocio sean consideradas como abonados residenciales, al no ostentar el mismo poder de negociación que la persona jurídica y enfrentar mayor asimetría de información.

Cabe señalar que, la elección de la Alternativa 1 responde a que se ha tenido acceso a información remitida en los comentarios al Proyecto de Norma, a partir de los cuales se advirtió que un proyecto que mantuviera una regulación diferenciada solo para medianas y grandes empresas podría afectar la operatividad, beneficios y sostenibilidad de la micro y pequeña empresa, al imponerles restricciones que no se condicen con su capacidad de negociación ni con la naturaleza de su contratación, la cual podría regirse por acuerdos privados más ágiles.

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

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

actual sobre la relación contractual entre la empresa operadora y el segmento corporativo.

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

Al respecto, como resultado del Análisis Multicriterio, se ha optado por la Alternativa 1, debido a que la regulación diferenciada propuesta comprende la inaplicación de diversa normativa, principalmente de usuarios, cuando los servicios públicos de telecomunicaciones son prestados al abonado corporativo. Al respecto, la referida normativa comprende, en su mayoría, las disposiciones que las empresas operadoras consideran como rígida o que obstaculizan la dinámica que necesita el segmento empresarial o corporativo.

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

En ese sentido, se propone establecer una clasificación de abonado, en abonados y abonados corporativos, definiendo a este último como toda persona jurídica de derecho privado que contrata con RUC 20.

La propuesta normativa, de otro lado, establece la inaplicación de las siguientes normas emitidas por el Osiptel; (i) La Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con excepción de las disposiciones que deriven de normas con rango de ley, (ii) El Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (iii) El Capítulo IX del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, vinculado a las disposiciones para la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.

Finalmente, es preciso señalar que la Alternativa 1 no implica que los abonados corporativos pierdan los derechos reconocidos en la normativa vigente como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Lo que establece es que las condiciones diseñadas por el regulador para garantizar dichos derechos no les resultan aplicables en la misma forma, atendiendo a su condición de abonado corporativo. En consecuencia, las empresas operadoras no estarán obligadas a aplicar los parámetros previstos para abonados residenciales, pero sí deberán permitir el ejercicio efectivo de esos derechos, cuyas modalidades de cumplimiento —formas, plazos, medios, entre otros— podrán ser objeto de negociación con los abonados corporativos.

De otro lado, el abonado corporativo puede recurrir al procedimiento de solución de reclamos regulado en la normativa del Osiptel, sin embargo, ello será posible únicamente cuando no haya pactado mecanismos alternativos de solución de reclamos con la empresa operadora. Por ello, se propone señalar expresamente que la empresa operadora y los abonados corporativos pueden pactar en sus contratos para la prestación del servicio, mecanismos alternativos de solución de reclamos, y que, de no hacerlo, puede recurrir al procedimiento de solución de reclamos regulado en la normativa aprobada por el OSIPTEL.

Con relación a las disposiciones que no serían inaplicables por derivar de normas con rango de ley, cabe mencionar que, estas principalmente corresponden a disposiciones referidas al RENTASEG. Sobre el particular, la propuesta contempla que estas se mantengan, no obstante, se propone disponer que los trámites de reporte por recuperación de equipo y cuestionamiento del bloqueo de equipo, establecidos en los artículos 61 y 65 de la Norma de Condiciones de Uso, puedan ser realizados a través de cualquiera de los canales de atención establecidos en la normativa emitida por el Osiptel, además del presencial, cuando el abonado es corporativo. Para ello, 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 (por ejemplo, aquellos canales digitales que las empresas operadoras ya vienen utilizando), debiendo remitir previamente al Osiptel el detalle del procedimiento correspondiente, incluyendo las medidas de seguridad aplicables.

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

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

Para ello, del registro de abonados que la empresa operadora debe tener en virtud de lo dispuesto en el punto 2.7 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso – disposición que se mantiene para el abonado corporativo-, se obtendrá la información correspondiente de los abonados corporativos.

Así, el Osiptel puede monitorear permanentemente el mercado y comportamiento de las empresas con los usuarios, por lo que en caso verifique que la presente norma ha permitido situaciones no deseadas, la misma podrá ser derogada o podría evaluarse una definición de abonado corporativo más acotada.

Por último, dada su naturaleza y fines, se plantea que, luego de su aprobación por el Consejo Directivo del Osiptel, la norma entre en vigencia a los sesenta (60) días calendario, a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano; a efecto de que las empresas operadoras realicen las adecuaciones en sus sistemas de gestión comercial.

IV. ANÁLISIS DE IMPACTO CUALITATIVO

La propuesta normativa no afecta negativamente el equilibrio contractual entre abonados corporativos y empresas operadoras. Por el contrario, tiene como finalidad diferenciar la regulación normativa, dejando de intervenir en la relación entre dichos agentes, en la medida que el poder de negociación de los abonados corporativos les permite alcanzar resultados eficientes a través de la libre negociación privada.

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

En cuanto a los costos que la propuesta podría generar, corresponde precisar que, para las empresas operadoras, estos se verán reducidos, toda vez que determinadas obligaciones normativas dejarán de ser exigibles cuando presten servicios a abonados corporativos. Por su parte, para los abonados corporativos, la propuesta no representa costo alguno, en tanto mantiene la posibilidad de negociar directamente con las empresas operadoras en función de sus propias expectativas y necesidades.

Con relación a los costos regulatorios, se advierte que la propuesta, por un lado, reduce costos, ya que habría un segmento de abonados que negociará libremente con las empresas operadoras. Así, la propuesta permitirá reducción en los costos asociados a la supervisión y fiscalización de obligaciones, pues si bien Osiptel no supervisará por tipo de abonado, la aplicación diferenciada de la normativa a los abonados corporativos al excluirlos de la aplicación de ciertas normas, permitirá entender que cuando se supervisen ciertas disposiciones, las conclusiones van a estar vinculadas a los usuarios con más necesidad de protección y ello se traducirá en el despliegue de supervisiones más focalizadas y eficientes.

De otro lado, se espera que la verificación que deba realizar el Osiptel sea inmediata y no suponga mayores costos de supervisión, toda vez que el documento que acredita la condición de abonado corporativo es el RUC 20.

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

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

V. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA VIGENCIA

La aprobación del proyecto de norma propuesto no vulnera la Constitución Política del Perú, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, ni otra norma legal, y forma parte de la Función Normativa que las leyes le atribuyen al Osiptel, siendo que consiste en establecer una regulación diferenciando al abonado según la asimetría informativa y las necesidades particulares del segmento empresarial o corporativo al contratar un servicio público de telecomunicaciones.

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