

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES

Inicialmente la normativa de cada servicio estaba recogida en normas separadas, y es recién con la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), que fue aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD-OSIPTTEL en el año 2003 y entró en vigencia el 01 de enero de 2004, que se reúnen todas las disposiciones en un solo cuerpo normativo.

Dicho cuerpo normativo fue emitido con el objetivo de ser el marco de referencia para el uso de todos los servicios públicos de telecomunicaciones, protegiendo tanto a los abonados y usuarios de estos como a la dinámica entre los proveedores del servicio (empresas operadoras).

En estas más de dos décadas, las Condiciones de Uso han experimentado cuarenta y un (41) modificaciones de fondo que han respondido a requerimientos o necesidades específicas de los diversos agentes del mercado. Así, con el objetivo de sistematizar y consolidar todas las modificaciones y, a fin de que los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes hasta ese momento, mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL se aprobó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso). Cabe indicar que, posteriormente, hasta el año 2022, se realizaron 17 modificaciones al TUO de las Condiciones de Uso, que ocasionaron -nuevamente- que las disposiciones que lo conformaban se encontraran contenidas en diferentes resoluciones.

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

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

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

Posteriormente, en octubre de 2022 se aprobó el Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, el cual, en el su artículo 45, prohíbe expresamente que los anexos contengan derechos u obligaciones. De esta manera, las posteriores modificaciones de las Condiciones de uso que se realizaron, no solo representaron cambios específicos de fondo que generaron que las disposiciones vigentes se encuentren en distintas resoluciones, sino que además impactaron en la estructura de las actuales Condiciones de Uso, toda vez que incluyeron los procedimientos agregados en el cuerpo normativo, y no en los anexos como el resto de procedimientos.

Ahora bien, debido a las diversas modificaciones de fondo y de forma que ha experimentado la norma de Condiciones de Uso, es preciso realizar una evaluación integral de la norma. Es así que, en concordancia con el Principio de Transparencia que rige al Osiptel, se publicó en la web del Osiptel, el 14 de junio de 2024, el Documento Soporte N° 02-2024/DPRC, “Documento Soporte para la Consulta Pública sobre la necesidad de realizar modificaciones a la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Enfoque para la Determinación de Compensaciones por Interrupción en los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”¹, a fin de motivar el debate respecto a algunos aspectos de las actuales Condiciones de Uso, para lo cual se solicitó a los interesados sus aportes respecto a las materias discutidas en el documento y la respuesta a dieciséis preguntas específicas.

El plazo inicialmente otorgado fue hasta el 30 de julio y, posteriormente, para garantizar contar con la mayor cantidad de opiniones sobre este tema, se amplió hasta el 18 de agosto de 2024. No obstante, se han recibido y analizado todos los comentarios que llegaron, inclusive los que llegaron fuera del plazo otorgado², de tal manera que la información recabada de dicha consulta forma parte del análisis integral de las Condiciones de Uso, y ha sido recogida en la presente propuesta.

¹ Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/campa%C3%B1as/66409-consulta-temprana-sobre-las-modificaciones-a-la-norma-de-condiciones-de-uso>

² Los comentarios se recibieron entre mayo y noviembre del 2024.

Participaron de la consulta temprana siete (7) empresas y dos (2) asociaciones de usuarios, a saber: América Móvil Perú S.A.C.³ (en adelante, Claro), Entel Perú S.A.⁴ (en adelante, Entel), Telefónica del Perú S.A.A.⁵-hoy Integratel Perú S.A.A.- (en adelante, Movistar), Viettel Perú S.A.C.⁶ (en adelante, Bitel), PyD Telecom S.R.L.⁷ (en adelante, PyD Telecom), Gilat to Home Perú S. A. (en adelante Gilat)⁸, Intermax S.A.C. (en adelante, Intermax)⁹, Asociación Peruana de Protección y Defensa del Consumidor y Usuario¹⁰ (en adelante, APROTECU) y el Consejo de Usuarios del Osiptel¹¹, los cuales presentaron diversas perspectivas respecto a las consultas y sustentaron sus recomendaciones de modificación.

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

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

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

³Mediante carta DMR-CE-2601-24, enviada el 19/08/2024

⁴Mediante carta CGR-2724/2024-JRU, enviada el 19/08/2024 y carta CGR-3619/2024-JRU, enviada el 11/11/2024

⁵Mediante carta TDP-3217-AR-GER-24, enviado el 31/05/2024

⁶Mediante carta SN, enviada el 19/08/2024

⁷Mediante carta PYD-GP-2024-111, enviada el 13/08/2024

⁸Mediante carta SN, enviada el 16/08/2024

⁹Mediante carta SN, enviada el 19/08/2024

¹⁰Mediante carta N° 008-2024/TAC, enviada el 18/08/2024

¹¹Mediante carta SN, enviada el 29/08/2024

En atención a ello, el Osiptel se encuentra facultado a modificar las Condiciones de Uso, considerando las características actuales del mercado, y las necesidades de todos los agentes involucrados en la prestación y disfrute de los servicios públicos de telecomunicaciones.

III. FUNDAMENTO TÉCNICO DE LA PROPUESTA NORMATIVA

3.1. Definición del problema

De la revisión de las Condiciones de Uso, así como de los comentarios recibidos en atención a la Consulta Temprana, se advierten diversos problemas que se pueden clasificar en problemas de forma y de fondo.

3.1.1. Problemas de forma

a. Desorden por obligaciones procedimentales en curso

Debido a que las obligaciones procedimentales que estaban en anexos han ido pasando al cuerpo de la norma, como consecuencia de la aprobación del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, que no permite que los anexos contengan obligaciones.

b. Excesiva extensión y constantes modificaciones

Debido a que la redacción vigente busca detallar de manera exhaustiva cada situación o supuesto específico asociada a las obligaciones y derechos, lo que provoca que la norma sea demasiado extensa y que debe ser modificada cada que surge una nueva casuística no contemplada previamente.

c. Imposibilidad de identificar conductas infractoras ni priorizar supervisión

El régimen de infracciones de las Condiciones de Uso declara que considera infracción el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en una larga lista de artículos y anexos, lo que dificulta que los interesados identifiquen qué incumplimientos son relevantes y no permite priorizar la supervisión y fiscalización.

3.1.2. Problemas de fondo

Con relación a los problemas de fondo, se han podido identificar diversos problemas, los cuales pueden clasificarse en tres grandes temas:

a. Disposiciones desfasadas frente al contexto actual

- **Servicios en desuso**

Por un lado, se ha identificado una serie de disposiciones normativas respecto a servicios que actualmente ya no son demandados. Tal es el caso de los servicios de locución, casilla de voz, tarjetas de pago, telefonía de uso público, directorio telefónico, guías de abonado, y de suscriptores de la serie 80C.

En todos estos casos, en el Informe de Análisis de Calidad Regulatoria que sustenta el proyecto normativo (en adelante, Informe RIA) se ha presentado evidencia que demuestra que el uso de los referidos servicios presenta una marcada tendencia decreciente, siendo que en la mayoría de los casos la demanda es prácticamente nula, pues han aparecido servicios sustitutos que satisfacen la necesidad de comunicación de maneras más eficientes.

- **Condiciones especiales para el servicio de telefonía fija**

De otro lado, se advierte que existen disposiciones especiales que permiten a los abonados del servicio de telefonía fija acceder al servicio aún con deuda o sin pasar una evaluación crediticia, las mismas que fueron diseñadas cuando dicho servicio era relevante, en un contexto donde no estaban masificadas otras formas de comunicación. Sin embargo, dada la obsolescencia que ahora caracteriza al servicio de telefonía fija, debido a que habría sido sustituida por la telefonía móvil y el Internet, se considera que las referidas disposiciones establecen condiciones diferenciadas que ya no estarían justificadas.

- **Plazos y procedimientos desactualizados**

Finalmente, en el informe RIA se presenta una revisión de algunos trámites cuyos procedimientos ya no se condicen con la necesidad actual de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, ni con el avance tecnológico.

Tal es el caso del procedimiento de migración, que actualmente debe efectuarse en el ciclo siguiente de facturación. Al respecto, se ha evidenciado que esto genera más perjuicios que beneficios a los usuarios, pues estos valoran más que la migración sea efectuada de manera inmediata. Cabe señalar que una migración inmediata puede suponer ahorro de dinero o la satisfacción oportuna de una necesidad particular. Además, aplazar el tiempo para que la migración se haga efectiva justifica la existencia del procedimiento de desistimiento, que genera costos

elevados a las empresas operadoras, pues deben mantener planes obsoletos aún sin que estos tengan abonados, hasta que pase el plazo en que el abonado puede desistirse.

De manera similar, se ha identificado que el plazo máximo para ejecutar tanto la suspensión como de reactivación del servicio suspendido, actualmente es de 24 horas, a pesar de que hay evidencia de que dicha ejecución puede realizarse inmediatamente de manera remota. Caso similar es el de la baja del servicio, en los que existe evidencia que esta no requiere plazos holgados para realizarse.

Misma situación se evidencia con los plazos para la entrega de los contratos y los recibos, ya que no se condicen con la realidad digital de hoy en día, mientras que el plazo de conservación de contratos resulta ser excesiva en comparación con el tiempo durante el cual los usuarios reclaman de manera posterior a la culminación de su contrato.

Por otro lado, se ha identificado que la figura de corte de servicio, en la práctica, no tiene diferencia con la suspensión total de atributos, por lo que la figura de corte de servicio solo generaría confusión.

Finalmente, el procedimiento para la facultad de las empresas operadoras a ejercer la suspensión por uso indebido del servicio, no se ajustan a lo que sucede en la práctica, en la que existe un sistema que sustituye el procedimiento detallado en las Condiciones de Uso.

b. Rigidez en los procedimientos

- **Lista taxativa de mecanismos de contratación**

En las Condiciones de Uso, actualmente se cuenta con una lista taxativa de mecanismos de contratación, cuya intención es resguardar la seguridad al momento de contratar y realizar trámites.

- **Uso obligatorio de determinados mecanismos de validación de identidad**

Por otro lado, la normativa exige la implementación de mecanismos de seguridad para la validación de identidad que deben ser usados en algunos escenarios, como son la verificación biométrica de huella viva en el caso de las contrataciones de servicios móviles, o el uso de contraseña única de forma obligatoria para realizar algunos trámites como la reposición del SIM Card. En tanto, para los demás trámites

las empresas definen sus parámetros de seguridad y los incorporan en la lista taxativa de mecanismos de contratación.

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

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

- **Mecanismos de representación limitados**

Además, se advierte que el procedimiento de representación dispuesto en las Condiciones de Uso exige que el abonado deba realizar trámites presenciales, como una carta poder notarial, y en el caso de persona jurídica, además, una vigencia de poder. Esto dificulta la realización de trámites a través de representante, a aquellos abonados para los que es imposible movilizarse.

c. Vulneración de derechos de usuarios

- **Falta de procedimiento de devolución ante baja/suspensión de servicios facturados de manera adelantada**

Las Condiciones de Uso permiten que las empresas operadoras facturen sus servicios de manera adelantada a la prestación efectiva de los mismos, lo cual genera en muchos casos montos por devolver. Esto debido a que aquellos usuarios que dan de baja su servicio antes de finalizado su ciclo de facturación tendrán saldos a favor que las empresas operadoras deben devolver. Sin embargo, actualmente las Condiciones de Uso no contemplan un procedimiento para ejecutar las referidas devoluciones, lo cual perjudica a los usuarios.

- **La vinculación de equipo y servicio afecta la competencia y el derecho de cambiar de operador**

De otro lado, actualmente las Condiciones de Uso permiten la vinculación del contrato del equipo terminal con el contrato del servicio, en el caso de que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición

o el financiamiento del equipo terminal. Además, esta norma dispone que el abonado debe pagar una penalidad si decide resolver el contrato de servicio antes del plazo convenido, la misma que se calcula en función del valor del equipo en modalidad prepago.

Esto, si bien permite a los usuarios acceder a equipos terminales de manera financiada, ha permitido que las empresas operadoras fijen precios de equipos en modalidad prepago muy por encima de la competencia, como empresas retails.

Esto supone un problema porque limita al abonado a cambiar de operador, pues debe pagar una penalidad en base a un valor de equipo que está sobredimensionado.

- **Obligaciones diferenciadas por tamaño de empresa operadora afecta derechos de usuarios**

Finalmente, otro problema asociado con la vulneración de derechos de usuarios está relacionado con aquellas disposiciones que son de obligatorio cumplimiento únicamente por parte de empresas operadoras que superan ciertos umbrales de facturación o de cantidad de abonados. Tal es el caso de la obligación de entregar recibos, la misma que sólo debe ser cumplida por las empresas operadoras con más de 150 UIT de ingresos anuales. Esta disposición respondía al hecho de que los recibos eran entregados de manera presencial, cuyo costo podía afectar a empresas pequeñas. Sin embargo, en un entorno en que la entrega de recibos muy bien puede realizarse de manera digital, mantener la diferenciación carece de justificación y perjudica a ciertos usuarios.

Similar situación genera las obligaciones de servicios de información y asistencia y de información a través de canales digitales, los cuales aplican a empresas con más de 150 UIT de ingresos anuales, y más de 500 mil abonados, respectivamente.

3.2. Propuesta Normativa

De conformidad con lo expuesto previamente, y de acuerdo al análisis realizado en el Informe RIA, se han identificado cuatro propuestas, (i) la primera para abordar los aspectos de forma, (ii) la segunda para abordar el problema de disposiciones desfasadas frente al contexto actual, (iii) la tercera para afrontar el problema de rigidez en los procedimientos, y (iv) la cuarta propuesta para abordar el problema de la vulneración de derechos de usuarios.

Para la primera propuesta, se tiene la Alternativa 0, referida a “Conservar la estructura de las Condiciones de Uso”. Sin embargo, tal como se indica en el Informe RIA, bajo esta alternativa algunas obligaciones procedimentales seguirán estando en el cuerpo de la norma y otras en los anexos, la redacción se mantendrá con el detalle exhaustivo de cada supuesto y no se modificaría el tipo de régimen infractor.

Las Alternativas 1 y 2, por su parte, están referidas a “Cambiar la estructura de las Condiciones de Uso”. Así, la Alternativa 1 implica ajustar la redacción y establecer un enfoque de tipificación por conductas sobre las actuales Condiciones de Uso, mientras que la Alternativa 2 supone proponer un nuevo cuerpo normativo con los cambios de estructura, redacción y enfoque de tipificación por conductas, que aborden el problema en cuestión.

Precisamente, en atención a lo señalado en el Informe RIA, como resultado del Análisis Multicriterio, se ha optado por la Alternativa 2, pues resuelve los tres problemas de forma, mientras que la Alternativa 1 dejaba de lado el problema del desorden causado porque hay procedimientos que están en el cuerpo y otros en los anexos.

Respecto a la segunda propuesta, dado que se debe abordar diversos problemas, se propone que, sobre la existencia de disposiciones vinculadas a servicios que ya no son utilizados, las alternativas son mantener estas obligaciones (alternativa 0) o eliminarlas (alternativa 1). Del mismo modo, respecto a las disposiciones que establecen condiciones especiales para los abonados del servicio de telefonía fija, las alternativas son mantener estas condiciones especiales (alternativa 0) o eliminarlas (alternativa 1).

En tanto, en atención a los distintos plazos y procedimientos que no se ajustan a las necesidades y posibilidades actuales, se plantean alternativas por cada una de ellas, en contraste a la alternativa 0 que en cada caso es mantener las disposiciones tal como están actualmente.

Así, en este caso las alternativas 1 son: permitir que la migración se efectúe en la fecha que el abonado lo disponga y limitar el procedimiento de desistimiento únicamente cuando se trate de migraciones que impliquen un cambio de equipamiento, establecer que la suspensión y activación de los servicios se ejecuten en los plazos más eficientes posibles considerando los avances tecnológicos, establecer la suspensión y posterior baja de las líneas prepago que no son utilizadas (no cursan tráfico de voz o datos en un periodo de 3 meses), limitar la entrega de contratos a medios digitales y establecer que estos deben ser entregados a los abonados antes de instalar o activar los servicios, establecer la posibilidad

de que las empresas operadoras puedan cobrar por entregas físicas de los recibos de abonado y que las entregas de manera digital deben realizarse el mismo día que son emitidos, reducir los plazos de conservación de contratos, eliminar la figura de corte del servicio, y finalmente, ajustar los plazos y procedimientos a lo que sucede en la práctica, respecto al uso debido de los servicios.

Al respecto, como resultado del Análisis Multicriterio, se ha optado por la Alternativa 1 en todos los casos, debido a que todas resultan efectivas de cara al objetivo de actualización de la normativa, y además que algunas medidas generan ahorros a las empresas operadoras, pues ya no se les exigiría mantener servicios que ya no son demandados, otras reducen cargas administrativas y operativas, otras si bien supondrán costos de adecuación, como es el caso de disponer la baja de líneas en desuso, estos son superados por la efectividad que genera la medida. Asimismo, en muchos de los casos, la medida supone menos costos regulatorios al eliminar la necesidad de supervisar obligaciones que han perdido vigencia, o suponen costos que son superados por la efectividad de la medida.

Con relación a la tercera propuesta, tomando en consideración que esta debe atender el problema de falta de flexibilidad normativa, se plantearon dos alternativas regulatorias, además de mantener las disposiciones vigentes (Alternativa 0), es decir, que se mantenga la lista taxativa de mecanismos establecidos y cualquier otro mecanismo que las empresas operadoras quieran emplear deba ser previamente aprobados por el Osiptel;

La alternativa 1 es establecer estándares de seguridad mínimos y dar la libertad a las empresas operadoras para definir sus propios mecanismos de validación de identidad y mecanismos para obtener la aceptación expresa de voluntad de los abonados, sin que requieran aprobación previa del Osiptel para ser utilizados.

La alternativa 2 es similar a la alternativa 1, salvo para los casos de criticidad alta de un trámite (los de alta probabilidad de suplantación de identidad) en los que los mecanismos definidos por las empresas operadoras seguirían siendo previamente aprobados por el Osiptel.

Cualquiera de estas dos alternativas requeriría, en primer lugar, hacer una diferencia entre los mecanismos de validación de identidad de mecanismos de acreditación de aceptación expresa de voluntad; en segundo lugar, establecer los niveles de criticidad de cada trámite, y, en tercer lugar, que los parámetros de seguridad mínimos se establezcan de acuerdo a cada nivel de criticidad.

En cuanto a los niveles de criticidad o sensibilidad de un trámite, estos se definen de acuerdo al riesgo de suplantación de identidad que el abonado enfrenta en cada trámite, y se dividen en tres: (i) nivel de criticidad alta, (ii) nivel de criticidad media y (iii) nivel de criticidad baja.

Serán de nivel de criticidad alta los trámites en los que existe mucho riesgo de suplantación de identidad, de criticidad media los trámites en los que existe algún riesgo de suplantación de la identidad y de criticidad baja los trámites en los que casi no existe riesgo de suplantación de identidad.

En cuanto a los estándares mínimos de seguridad, estos se planean de acuerdo al método de autenticación multifactor que ha sido implementado por diversas organizaciones a nivel mundial, como parte de sus estrategias de administración de acceso e identidad, en respuesta a los ciberataques, robos y filtraciones de datos. Se consideran factores de autenticación basados en la inherencia (lo que es), la posición (lo que posee) y el conocimiento (lo que sabe).

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

- En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.
- En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un factor de posesión.
- En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.

Tras el análisis multicriterio se determinó que la Alternativa 2 es la más eficiente, pues ofrece un enfoque más equilibrado, al mantener la libertad de las empresas operadoras de proponer sus propios estándares de seguridad, pero restringir su aplicación a procedimientos de criticidad baja o media, lo que permite a las operadoras innovar dentro de un marco controlado. Esta combinación de flexibilidad y control aumenta la efectividad al asegurarse de que los procedimientos más críticos para el usuario estén debidamente

supervisados, mientras que los más recurrentes y menos riesgosos puedan adaptarse a las necesidades del mercado de manera más ágil.

Además, se advierte que ambas alternativas suponen ahorro de costos de las empresas operadoras, pues no solo tendrían libertad de innovar, sino que no tendrían que esperar la aprobación del Osiptel para implementar nuevos estándares de seguridad.

Respecto al proceso de representación, se proponen las alternativas de mantener las disposiciones actuales, y como Alternativa 1, reemplazar el procedimiento actual por una figura de contacto autorizado, cuya designación cumpla los estándares de seguridad de un trámite de nivel de criticidad alta, mientras que la Alternativa 2 implicaría que la figura de contacto autorizado aplique únicamente para trámites de criticidad media o baja, mientras que el procedimiento actual se mantenga para trámites de criticidad alta.

Al respecto, tras el análisis multicriterio se determinó que la Alternativa 2 es la más eficiente ya que combina lo mejor de ambos enfoques: mantiene la seguridad reforzada en trámites de alta criticidad y, a la vez, simplifica los procesos en trámites de menor complejidad, lo que incrementa la eficiencia global.

Con relación a la cuarta propuesta, que busca atender los problemas relacionados con la vulneración de los derechos de los abonados debido a la falta de proceso de devolución de cobros adelantados, la vinculación de contratos por adquisición de equipos a los contratos de prestación de servicios, y al acceso diferenciado a información según tamaño de empresa, se contrastó el mantener las disposiciones actuales (alternativa 0) con las alternativas de modificación para cada uno de estos problemas.

Para ello, en atención al primer problema se propuso, por un lado, mantener las disposiciones actuales, y por otro, la Alternativa 1 de eliminar la posibilidad de facturación adelantada, y la Alternativa 2 de permitir la facturación adelantada, pero estableciendo la devolución de saldos a favor por parte de las empresas operadoras.

El análisis multicriterio permitió elegir la alternativa 2 pues es menos costosa para las empresas operadoras que la alternativa 1 que elimina la facturación adelantada que las empresas operadoras vienen aplicando actualmente, y atiende el problema del usuario al lograr que la empresa operadora se haga responsable de devolver los cobros realizados en exceso.

Respecto al proceso de vinculación del equipo terminal y el servicio contratado, se proponen las siguientes alternativas regulatorias, mantener las disposiciones actuales,

como Alternativa 1 eliminar totalmente la posibilidad de vincular los contratos adicionales por adquisición de equipos terminales a los contratos de prestación de servicios, por lo cual se elimina toda penalidad, y como Alternativa 2, permitir únicamente la vinculación de los contratos cuando el equipo sea adquirido en cuotas, ningún caso se cobra penalidades adicionales.

Tras el análisis multicriterio se advierte que la Alternativa 2 es la más eficiente pues otorga a las operadoras la posibilidad de exigir el pago de la deuda pendiente a los usuarios que financiaron su equipo bajo esta modalidad, asegurando la sostenibilidad del esquema. Al mismo tiempo, brinda mayor protección a los usuarios que compraron su equipo al contado, pues elimina cualquier justificación para cobrarles una penalidad adicional. Con ello, se evita que las operadoras utilicen precios de referencia inflados para alegar un supuesto beneficio económico y retener a los usuarios, lo que favorece la competencia y la libertad de elección. Además, la Alternativa 2 es menos costosa que la 1, pues el impacto económico es menor al limitar la prohibición únicamente a los equipos adquiridos al contado. En este caso, las operadoras aún pueden asegurar un flujo de ingresos estable proveniente de los usuarios que financian su equipo en cuotas y cumplen con la permanencia establecida en el contrato.

Finalmente, con relación al acceso a información diferenciado de acuerdo al tamaño de empresa, se proponen las alternativas de mantener las disposiciones actuales o la Alternativa 1 de establecer la obligación de que todas las empresas operadoras entreguen recibo y uniformizar sus horarios de atención, permitiendo la asistencia a través de canales digitales.

El análisis multicriterio permitió determinar que la Alternativa 1 es la más eficiente ya que permite que los usuarios de las operadoras pequeñas disfruten de los mismos beneficios que los usuarios de las empresas grandes, sin que ello suponga costos relevantes, gracias a la digitalización.

IV. ANÁLISIS DE IMPACTO CUALITATIVO

La propuesta normativa no afecta negativamente los derechos de los usuarios ni genera costos significativos para las empresas operadoras. Por el contrario, busca: (i) establecer una norma de Condiciones de Uso de fácil lectura y comprensión para todos los actores involucrados; (ii) actualizar el marco normativo en concordancia con el contexto actual; (iii) flexibilizar procedimientos para reducir rigideces, otorgando mayor libertad a las empresas

operadoras sin comprometer la seguridad requerida en procesos de contratación o trámites críticos; y (iv) fortalecer el empoderamiento de los usuarios mediante disposiciones que refuercen la protección de sus derechos, sin que ello implique costos relevantes para las empresas operadoras.

El análisis de impactos evidencia que, en diversos casos, los costos de cumplimiento para las empresas se reducirán como resultado de la eliminación de obligaciones vinculadas a servicios en desuso, de condiciones especiales aplicables a la telefonía fija y de la flexibilización de procedimientos de contratación. En otros supuestos, los costos podrían incrementarse de manera marginal debido a la implementación de medidas tales como la reducción de plazos de atención, la obligación de establecer mecanismos de devolución de montos pendientes y la prohibición de vincular el contrato del equipo terminal al contrato de prestación de servicios.

En cuanto a los costos regulatorios, el análisis realizado muestra que la propuesta, en términos generales, no generará mayores exigencias en materia de supervisión y fiscalización.

En síntesis, el análisis multicriterio efectuado respecto de cada medida evidencia que los eventuales incrementos de costos son ampliamente superados por los beneficios derivados de una mayor efectividad regulatoria. En consecuencia, se concluye que la propuesta normativa generará un impacto positivo en el bienestar social, al producir beneficios netos superiores a los costos, por lo que se recomienda su aprobación.

V. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA VIGENCIA

La vigencia de la norma tiene un impacto en la mayor eficiencia y empoderamiento de los abonados. Por el lado de la eficiencia, se ha realizado una actualización normativa, prescindiendo de obligaciones desfasadas e incrementando la flexibilidad para las empresas operadoras. Por el lado del empoderamiento, se están estableciendo obligaciones concretas a la devolución proactiva por parte de las empresas operadoras de los montos pendientes, se está desvinculando la contratación del equipo terminal al servicio y se uniformizar los derechos de los abonados. Asimismo, la propuesta normativa no vulnera ninguna norma vigente.