

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La misión del OSIPTEL de buscar usuarios cada vez más empoderados, que puedan aprovechar de manera efectiva los beneficios de la competencia lograda en los mercados de telecomunicaciones, se ve restringida por un problema de asimetría de información que lo afecta durante la contratación del servicio.

Lo óptimo sería que el usuario sea capaz de entender a cabalidad las cláusulas de su contrato, que le permita contar con información antes de la contratación y durante la prestación del servicio. Sin embargo, las estadísticas muestran que menos del 30% de los usuarios revisa sus contratos antes de firmarlo.

Este desconocimiento se debe a que el lenguaje en el que está redactado el contrato muchas veces es demasiado técnico y poco cercano al usuario.

Ello sumado a que existe una alta heterogeneidad en los contratos de los distintos servicios y empresas y la extensión de los mismos, hace que los contratos no estén cumpliendo efectivamente su función.

	N° de páginas del contrato + anexos	
	Servicios móviles	Servicios fijos
América Móvil	05 páginas	08 páginas
Telefónica	07 páginas	07 páginas
Entel	03 páginas	07 páginas
Viettel	10 páginas	-

El problema de información asimétrica al momento de la contratación pone en riesgo a los abonados toda vez que si no entienden los términos contractuales que están firmando, pueden ver vulnerados sus derechos al firmar términos distintos a los que fueron ofrecidos o contratos que contengan cláusulas abusivas.

Teniendo en cuenta que este es un problema que los propios operadores no tienen incentivos de abordar, corresponde al OSIPTEL intervenir para lograr que los contratos sean accesibles para los usuarios y/o abonados, y sirvan como respaldo a lo ofrecido por las empresas operadoras.

Así, se propone que para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual, empaquetada o en convergencia, la empresa operadora emplee el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL.



Este contrato tipo tendrá como características principales el uso de un lenguaje coloquial cercano al usuario y una extensión menor a los actuales contratos. Además, estará acompañado de material didáctico educativo diseñado por el OSIPTEL, que deberá entregarse junto al contrato para facilidad del usuario. Esto que permitirá que los usuarios entiendan a cabalidad su contrato y será una forma de empoderamiento.

En ese sentido, se propone sustituir el artículo el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

El contenido y forma del contrato tipo será establecido por la Gerencia General y podrá ser modificado, previo análisis de las necesidades de modificación, ya sea de oficio o a solicitud de parte. Las modificaciones serán puestas en conocimiento de las empresas operadoras y deberán ser adoptadas por ellas a partir de la fecha que el OSIPTEL disponga.

Sobre la base del contrato tipo, la empresa operadora elabora el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, debiendo ser remitido al OSIPTEL con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.

En el caso de 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, no será obligatorio el uso del contrato tipo.

Asimismo, con el objetivo de desincentivar cualquier incumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 17, este ha sido tipificado como infracción grave, toda vez que se genera una afectación significativa contra los abonados, en tanto repercute en su decisión de consumo.

La Gerencia General deberá aprobar el contrato tipo para los servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles posteriores a la publicación de la Resolución.

Considerando las opiniones de las empresas operadoras, respecto a la implementación sus sistemas comerciales, se otorga noventa (90) días hábiles posteriores a la publicación de la Resolución, para que se realicen las contrataciones con el contrato tipo de manera obligatoria.

