

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 restringido por un problema de asimetría de información que lo afecta antes, durante y después de la contratación del servicio.

- i. Antes de tomar la decisión de contratar un servicio, el usuario debería conocer sus necesidades (demanda) y toda la oferta de planes y servicios disponibles, de modo que pueda comparar los atributos de los mismos y elegir el que más le conviene (información ex-ante). No obstante, esto no sucede pues además de no conocer al detalle sus propias necesidades; no tiene la información completa sobre la oferta a la que podría acceder, ya sea porque esta no se encuentra disponible en todos los canales, o porque es inducido a adquirir servicios de mayor renta que no necesariamente necesita o valora.
- ii. Al momento de contratar el servicio, el usuario debería ser capaz de entender a cabalidad las cláusulas de su contrato (información durante). 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 usado en el contrato muchas veces es demasiado técnico y poco cercano al usuario, a saber: el 54.2% opina que el contrato es malo o muy malo. Ello sumado a que existe una alta heterogeneidad en los contratos de los distintos servicios y empresas, y a 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	-

- iii. Luego de contratar el servicio, el abonado debería contar con pleno conocimiento sobre todos los procedimientos que puede realizar, tales como migraciones, portaciones, cambios de titularidad, bajas, altas nuevas, entre otras (información ex-post). No obstante, estadísticas de los reclamos, quejas o consultas presentados por los usuarios muestran que estos no conocen como proceder ante distintas situaciones, o que desconocen sus derechos y obligaciones.



El problema de información asimétrica, al contar con varias aristas, requiere un conjunto de medidas que aborden el problema. Sin embargo, con la intención de que el problema de asimetría de información se ataque con mayor celeridad, se ha visto por conveniente que las intervenciones regulatorias se hagan de manera progresiva.

Así, el primer paso es solucionar el problema de información asimétrica al momento de la contratación, toda vez que si los usuarios y/o abonados 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.

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.

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 deberá emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL, según el contenido y forma establecidos por la Gerencia General.

El contrato tipo podrá ser modificado por la Gerencia General, 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.

Las empresas operadoras deberán adecuar el contrato tipo a cada uno de sus planes tarifarios, por cada servicio; y al igual que los contratos de los servicios no contemplados en esta norma, ser remitidos al OSIPTEL con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio. Además, deberán remitir cualquier modificación al contenido del mismo, incluyendo los cambios en las señales de programación, en el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable.



Si bien los contratos tipo podrán contar con un espacio para que la empresa operadora ponga especificaciones no contempladas en el contrato, estas cláusulas deben ajustarse a la normativa vigente. Además, en ningún caso las condiciones incluidas por la empresa operadora en el contrato pueden ser contrarias a las estipulaciones contenidas en los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL.

Con el objetivo de dar celeridad a la solución del problema planteado, 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 no mayor a noventa (90) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación en el Diario Oficial El Peruano de la Resolución.

