

<b>A</b>	:	DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ <b>GERENTE GENERAL (E)</b>
<b>ASUNTO</b>	:	CONTRATOS TIPO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.
<b>FECHA</b>	:	<b>3 de diciembre de 2020</b>
<b>REFERENCIA</b>	:	RESOLUCIÓN N° 153-2020-CD/OSIPTEL RESOLUCIÓN N° 276-2020-GG/OSIPTEL

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	COORDINADOR LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
<b>REVISADO POR</b>	SUBGERENTE DE PROTECCIÓN AL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
<b>APROBADO POR</b>	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTÓN



## **I. OBJETIVO**

Proponer los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso).

## **II. ANTECEDENTES**

### **2.1. Normativa**

1. Mediante Resolución N° 153-2020-CD/OSIPTEL, publicada el 23 de octubre de 2020, se dispuso 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 o empaquetada, la empresa operadora deberá emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL.
2. De acuerdo al artículo tercero de la citada Resolución de Consejo Directivo N° 153-2020-CD/OSIPTEL, se encargó a la Gerencia General la aprobación del 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, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.
3. Mediante Resolución N° 276-2020-GG/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 5 de noviembre de 2020, se publicó para comentarios, en la página web del OSIPTEL, los proyectos de contrato tipo del servicio de telefonía fija, servicio público móvil control o postpago, servicio público móvil prepago, servicio de acceso a Internet fijo, servicio de televisión de paga, servicios empaquetados, así como la cartilla informativa.
4. Mediante las siguientes comunicaciones las empresas operadoras remitieron sus comentarios:
  - Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. remitida mediante carta N° DMR-CE-2505-20 recibida el 20 de noviembre de 2020.
  - Comunicación de Directv Perú S.R.L. remitida mediante carta s/n recibida el 20 de noviembre de 2020.
  - Comunicaciones de Flash Servicios Perú S.R.L. remitida mediante carta s/n recibidas el 20 y 21 de noviembre de 2020.
  - Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. remitida mediante carta N° TDP-3429-AG-GER-20 recibida el 23 de noviembre de 2020.
  - Comunicación de Internexa Perú S.A. remitida mediante carta N° 202034000522-1 ITXP recibida el 23 de noviembre de 2020.
  - Comunicación de Entel Perú S.A. remitida mediante carta CGR-4359/2020 recibida el 23 de noviembre de 2020.
  - Comunicación de Viettel Perú S.A.C. remitida mediante carta N°2692-2020/DL recibida el 23 de noviembre de 2020.
5. Asimismo, las empresas Gilat To Home S.A. mediante carta N° GL-362-2020 recibida el 23 de noviembre de 2020 y Gilat Networks Perú S.A. mediante carta N° GL-2080-2020 recibida el 23 de noviembre de 2020, solicitaron ampliación de veinte (20) días



hábiles plazo para la presentación de sus comentarios; no obstante, el pedido de ampliación fue realizado luego de vencido el plazo otorgado para la presentación de comentarios (20 de noviembre de 2020).

## 2.2. Experiencias Internacionales

6. En **Colombia**, la Comisión de Regulación de Comunicaciones de dicho país, mediante Resolución N° 4625 de 2014<sup>1</sup> y modificatorias, estableció el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, e incluyó como anexo de dicho Régimen, entre otros, los “Formatos de los Contratos Únicos de Prestación de Servicios de Comunicaciones” los cuales a su vez comprenden el “Modelo 1. Contrato único de prestación de servicios móviles” y “Modelo 2. Condiciones de generales del servicio prepago”.
7. El modelo para el servicio postpago incluye condiciones sobre roaming, principales obligaciones del usuario, calidad y compensación, limitaciones, cesión contractual, modificación, suspensión y terminación del contrato, pago y facturación, contenido y aplicaciones, portabilidad numérica, larga distancia y cómo comunicarte con el operador. Para el caso del servicio prepago, se incluyen condiciones sobre precio y saldo, transferencia de saldo, limitaciones, calidad y compensación, portabilidad numérica, desactivación por no uso, principales obligaciones del usuario, roaming, terminación del contrato, contenidos y aplicaciones, y cómo comunicarte con el operador.
8. En dicha norma, la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia establece la obligación de los operadores de emplear los referidos modelos de contrato, y se especifica que contarán con un espacio en los mismos de libre disposición para que puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación pero que en ningún caso podrían ser contrarias o modificar el modelo de contrato, en cuyo caso se tendrían por no escritas. Asimismo, se establece la forma del contrato (tipo y tamaño de letra, espacio entre caracteres, entre otros), el cual incluye el QR (Quick Responde Code) que permite acceder a información actualizada de las condiciones contractuales del abonado.

## III. ANÁLISIS

### 3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS CONTRATOS TIPO

En atención a la modificación realizada por Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL, las empresas operadoras ya no se encontraron obligadas a remitir sus modelos de contratos para aprobación del OSIPTEL sino solo para su conocimiento y publicación. Como consecuencia de ello, en meses posteriores a la vigencia de dicha modificación -1 de julio de 2018- las empresas operadoras procedieron a actualizar sus modelos de contratos y a remitir nuevas versiones de los mismos.



<sup>1</sup> <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00004625.pdf>

En ese sentido, para elaborar la propuesta de contratos tipo se consideraron los contratos publicados en la página web del OSIPTEL<sup>2</sup> a partir del último semestre de 2018, de diferentes empresas operadoras.

Al respecto, se observó que las empresas operadoras cuentan con modelos de contratos muy distintos, que:

- Emplean un lenguaje jurídico y técnico que resulta de difícil comprensión para el usuario.
- Implica un mayor esfuerzo el tomar conocimiento de todos los contratos de los diferentes servicios a los cuales tiene acceso.
- Las condiciones de contratación no son claras o entendibles para el usuario, originando una variedad de reclamos ya sea por ejemplo en materias como veracidad de información o por incumplimiento de condiciones contractuales.
- Son extensos, tienen diferente estructura y contenido, por lo que no permite al usuario comparar los beneficios que ofrecen, dado la falta de uniformidad en el contrato.

En ese sentido, los contratos tipo deben superar las deficiencias detectadas en la mayor parte de los actuales modelos de contrato elaborados por las empresas operadoras.

Por tanto, se identificó la necesidad que los contratos tipo comprendan las siguientes **características:**

- Empleen un lenguaje ágil y cercano al abonado, similar al observado en recientes contratos del sistema financiero, así como en los modelos de contratos establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones de Colombia. Por ello se omite incluir el término de “cláusulas contractuales”, que puede conllevar a que el abonado considere que requiere de un abogado para su comprensión. En su lugar se consignan números arábigos con algunos títulos en forma de interrogantes o consultas que usualmente pueden realizar los usuarios; como por ejemplo: ¿Qué estás contratando?, ¿Qué incluye tu plan?, ¿Qué debes saber de tu plan?. Asimismo, se incluyen otros títulos cortos que brindan una idea rápida y clara acerca de su contenido, como por ejemplo: Datos del abonado, Servicio contratado, Instalación del servicio, Recibo y pago del servicio, Derechos y obligaciones, Modificación del contrato, Baja de tu servicio, Bloqueo de páginas web, Comunícate con la empresa, Uso de datos personales, Aceptación del contrato.
- Mantengan un mismo formato para exponer la información del plan tarifario contratado y las condiciones contractuales. Ello a fin que sea más fácil para el usuario comparar los beneficios que le ofrece cada empresa operadora.
- Cortos y que comprendan solo la información relevante tales como la referida al plan tarifario contratado por el abonado. Actualmente, se advierte que en un mismo modelo de contrato incluye información de un grupo de planes tarifarios, lo cual hace más extenso el contrato, resulta confuso y le otorga la carga al usuario de

<sup>2</sup> <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/consulta-contratos-abonado-online>



identificar cuáles son las condiciones que le aplican según el plan tarifario que contrata.

- Incluyan imágenes, gráficos, íconos, resaltados, viñetas, y color, de tal manera que motive la lectura de parte del usuario y facilite su comprensión.
- Incluyan aquellas condiciones que se presentan de manera reiterada en la mayoría de los actuales contratos, en tanto se observa un consenso entre operadoras sobre la necesidad de incluir tales condiciones contractuales.
- Incluyan temas relevantes para el usuario, como por ejemplo lo relacionado a la modificación del contrato, el cual si bien no está considerado en todos los modelos de contratos revisados, se observa una alta insatisfacción en los usuarios ante el cambio de las condiciones inicialmente contratadas. Ello se pudo percibir en los últimos incrementos tarifarios realizados por los operadores.

Del mismo modo, incluya información sobre la instalación del servicio, de tal manera que el usuario pueda conocer con certeza el plazo para la instalación, y las condiciones que aplican en caso no se lleve a cabo en una primera visita o de manera definitiva. Asimismo, comprenda información sobre las características del plan contratado (nombre, tarifas, conceptos que incluyen), el recibo y pago del servicio, los derechos, obligaciones, y baja del servicio; que constituye información relevante para un adecuado uso del servicio y ante cualquier contingencia que se presente con el mismo. Debe recordarse que, dichos temas se encuentran relacionados con las principales materias reclamables.

### **3.2. CONSULTAS PREVIAS REALIZADAS CON LAS EMPRESAS OPERADORAS**

Con fecha 16 de mayo de 2019, la Dirección de Atención y Protección del Usuario<sup>3</sup> expuso a las empresas operadoras miembros del Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios<sup>4</sup> sobre la propuesta de un modelo único de contratos.

Asimismo, mediante las siguientes comunicaciones se solicitaron a las empresas operadoras comentarios sobre la referida propuesta:

- Carta C.356-GG/2019 dirigida a Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel) notificada el 03.05.2019.
- Carta C.357-GG/2019 dirigida a Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica) notificada el 03.05.2019.
- Carta C. 358-GG/2019 dirigida a América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil) notificada el 03.05.2019.
- Carta C. 359-GG/2019 dirigida a Entel Perú S.A. (en adelante, Entel) notificada el 03.05.2019.
- Carta C.352-GG/2019 dirigida a Incacel Móvil S.A. notificada el 29.05.2019.

Las empresas remitieron sus comentarios de acuerdo con el siguiente detalle:

<sup>3</sup> Antes Gerencia de Protección y Servicio al Usuario

<sup>4</sup> A dicha fecha.



- Mediante carta TDP-1718-AR-GER-19 recibida el 27.05.2019, Telefónica presentó sus comentarios.
- Mediante cartas CGR-1227/19 y CGR-1425/19 recibidas el 15.05.2019 y 30.05.2019, Entel presentó sus comentarios.
- Mediante carta DMR/CE/N°912/19 recibida el 23.05.2019, América Móvil presentó sus comentarios.
- Mediante carta 2050-2019/DL recibida el 14.05.2019, Viettel presentó sus comentarios.
- Mediante carta s/n recibida el 07.06.2019, Incacel Móvil S.A. presentó sus comentarios.

Durante los meses de noviembre 2019 a febrero de 2020 se llevaron reuniones en conjunto con las empresas operadoras con mayor participación en el mercado, Telefónica, América Móvil, Entel, Viettel, Directv. Asimismo, se cursaron comunicaciones electrónicas para obtener sus comentarios sobre las versiones preliminares de los contratos tipo.

Asimismo, se debe señalar que la Dirección de Atención y Protección del Usuario, mediante cartas C.1612-GPSU/2020, C.1613-GPSU/2020, C.1614-GPSU/2020, C.1615-GPSU/2020 y C.1616-GPSU/2020 notificadas el 12 de marzo de 2020, remitió versiones preliminares de los contratos tipo del servicio móvil control o postpago, servicio móvil prepago, telefonía fija, Internet fijo, empaquetados y televisión de paga a las empresas antes mencionadas, a fin que completen los modelos de contrato con la información del plan tarifario que cuente con la mayor cantidad de abonados al 4to trimestre de 2019, respecto de cada servicio.

Al respecto, las referidas empresas operadoras remitieron los modelos preliminares de contratos tipo de los servicios que prestan, conforme al siguiente detalle:

- América Móvil mediante DMR/CE/N°1054/20 de fecha 22 de mayo de 2020
- Directv mediante comunicación s/n recibida el 8 de junio de 2020
- Telefónica mediante carta TDP-1521-AR-GER-20 recibida el 9 de junio de 2020
- Viettel mediante carta N° 2171-2020/DL recibida el 17 de junio de 2020.
- Entel mediante carta CGR-2937/2020 recibida el 30 de junio de 2020

En atención a la información y comentarios recibidos de las empresas operadoras se evaluaron las mismas y se adecuaron las versiones preliminares de los contratos tipo, las cuales fueron publicadas para comentarios según lo dispuesto mediante Resolución N° 276-2020-CD/OSIPTEL.

Mediante las siguientes comunicaciones las empresas operadoras remitieron sus comentarios:

- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. remitida mediante carta N° DMR-CE-2505-20 recibida el 20 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Directv Perú S.R.L. remitida mediante carta s/n recibida el 20 de noviembre de 2020.
- Comunicaciones de Flash Servicios Perú S.R.L. remitida mediante carta s/n recibidas el 20 y 21 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. remitida mediante carta N° TDP-



3429-AG-GER-20 recibida el 23 de noviembre de 2020.

- Comunicación de Internexa Perú S.A. remitida mediante carta N° 202034000522-1 ITXP recibida el 23 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Entel Perú S.A. remitida mediante carta CGR-4359/2020 recibida el 23 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Viettel Perú S.A.C. remitida mediante carta N°2692-2020/DL recibida el 23 de noviembre de 2020.

Se adjunta al presente informe, una matriz con tales comentarios, incluyendo la posición del OSIPTTEL respecto de cada uno de ellos.

### 3.3. CONSULTAS PREVIAS REALIZADAS CON USUARIOS

En el mes de agosto de 2020, a requerimiento del Regulador, la empresa Ipsos Opinión y Mercado S.A. llevó a cabo un Estudio cualitativo exploratorio a través de *focus groups online* a fin de validar la propuesta de contratos tipo de abonado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Los participantes fueron hombres y mujeres de las ciudades de Lima, Piura, Huancayo, Puno e Iquitos, usuarios de servicios de telecomunicaciones.

El **resultado de dicho estudio** fue el siguiente:

- Para la mayoría de usuarios resulta relevante el nuevo formato, pues ofrece información clara sobre las características del servicio contratado.
- Disponer de un contrato corto, de fácil lectura, sin letras pequeñas y con diagramación/diseño atractivos es valorado por todos.
- La poca predisposición a leer contratos que tienen en la actualidad cambia al ver el nuevo contrato, pues despertaría actitudes favorables y predispone positivamente a la lectura.
- A nivel emocional, despierta emociones positivas (sin diferencias entre ciudades y segmentos de edad).
- A nivel cognitivo, su nivel de comprensión es de moderado a alto. Las características que ayudan a procesar la información del contrato con más facilidad son:
  - El lenguaje utilizado. El uso de palabras coloquiales y frases directas aportan a la comprensión y fluidez. Las preguntas en segunda persona asemejan la forma de conversación de los usuarios.
  - El tamaño de letras, les permite leer sin mayor esfuerzo.
  - El resaltado en negritas enfatiza las partes más importantes del texto permitiendo acortar la lectura (alta preferencia por leer sólo lo resaltado).
  - Los cuadros doble entrada, ordenan y sintetizan la información, además de facilitar la comprensión, y aportan en la percepción de menor cantidad de textos.
  - Las viñetas, puntualiza y/o acorta los textos.
  - Los cuadros en color, ayudan a resaltar información y dan atractivo al texto.
  - Los íconos, facilitan la identificación de cada bloque de información, y ayudan a entender de qué trata cada bloque y permiten una rápida ubicación del tema en el documento.
  - El orden y numeración.



- A nivel conductual. El nuevo formato despierta curiosidad, motiva a la lectura y a informarse sobre el servicio contratado. Se le tiende a percibir como un documento visualmente atractivo y hasta entretenido, sobre todo cuando es a color.  
Las características que resultan atractivas e incentivan su lectura son:

- Dibujos: Despiertan simpatía y agrado a la mayoría de usuarios. Hacen más amigable la lectura y aportan cercanía, especialmente a las personas que no están acostumbradas a leer o no gustan de la lectura.
- Íconos: Ayudan a identificar los bloques de información. También adornan, distraen la vista y contribuyen a eliminar la sensación de “mucho texto”.
- Resaltado en negritas: Hace menos tediosa la lectura y la abrevia, enfocando la atención en la información más relevante.
- Dos columnas: Ayuda a ver un texto más fácil y rápido de leer, da la sensación de que los textos son más cortos.
- Recuadros de subtítulos: Resultan muy atractivos a la vista y ayudan a resaltar los diferentes bloques de información. Permiten que el usuario pueda ubicar con facilidad los temas de su interés.

- Color vs. Blanco y Negro. El color incrementa el atractivo del material, ayuda a captar de manera más inmediata la información y transmite una imagen más positiva de la empresa.  
De manera unánime, se considera que el color suma puntos a la aceptación del contrato, alejándolo de la imagen de “documento aburrido” que tienen los contratos actuales. Esto no solo contribuye a una predisposición positiva y facilita aún más la lectura, también denota mayor esmero en la elaboración del documento. Esta percepción recaería en la imagen de la empresa prestadora del servicio, mostrándola como una empresa más dedicada e interesada en satisfacer a sus clientes
- Se advierte un nivel de agrado bastante alto por la **cartilla adjunta** al contrato.
  - Su diagramación y contenido despiertan elogios espontáneos. Es percibida como un material con información valiosa y, a la vez, dinámico, ágil y moderno.
  - Genera la sensación de sentirse protegidos y tomados en cuenta como usuarios. Esto debido al hecho de tener por escrito sus derechos. Y el formato tan atractivo a la vista con un contenido tan sencillo de entender es valorado.
  - La información les permite saber cómo actuar.

#### IV. PROPUESTA DE CONTENIDO DEL CONTRATO TIPO Y CONSIDERACIONES PARA SU EMPLEO

Tomando en cuenta las mejoras que se requieren realizar a los actuales modelos de contrato, las experiencias previas sobre contratos tipo, los resultados y recomendaciones del estudio técnico realizado con participación de usuarios, así como los comentarios recibidos de las empresas operadoras, se propone el siguiente contenido y consideraciones de los contratos tipo.





## 1. Aplicación

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, se propone los contratos tipo señalados a continuación:

CONTRATO TIPO N° 1	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 2	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL PREPAGO
CONTRATO TIPO N° 3	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL CONTROL O POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 4	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL PREPAGO
CONTRATO TIPO N° 5	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EMPAQUETADOS
CONTRATO TIPO N° 6	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 7	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PREPAGO
CONTRATO TIPO N° 8	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 9	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO PREPAGO
CONTRATO TIPO N° 10	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 11	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA PREPAGO

Los contratos tipo se deben utilizar de forma independiente al mecanismo de contratación empleado.

En el caso de aquellos mecanismos de contratación distintos al documento escrito, la información que debe remitirse al abonado, en virtud del artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso, debe proporcionarse empleando el contrato tipo correspondiente.

En aquellos mecanismos de contratación escritos y digitales, en la parte de aceptación del contrato se consigna: i) la firma manuscrita; ii) la información biométrica de la huella dactilar, u, iii) otro tipo de firma digital; según corresponda. En mecanismos de contratación distintos a los antes mencionados, se puede omitir el campo correspondiente a la firma, en tanto la aceptación se brinda por un medio que no puede plasmarse en el documento (Vg. Contratos por audio o video).

## 2. Diagramación

- Tamaño de hoja: A4 / impresión en ambas caras. La letra del contrato considera la siguientes características: i) Título principal: Clan Pro Bold tamaño 13 puntos en altas (3.5 mm), Interlineado: automático. ii) Subtítulos con Numeral: 11 puntos en altas (3 mm), Interlineado: automático. iii) Cuerpo de texto: Clan Pro Book 11 puntos (3 mm) en altas y bajas, Interlineado: 14 puntos, Espacio entre caracteres: automático, color negro 100%. iv) Espacio vertical entre párrafos: 3 puntos. La empresa operadora puede emplear otro tipo de letra similar, siempre que el tamaño no sea inferior a 3 milímetros.



- La empresa operadora debe incluir su logotipo en la parte superior izquierda de la primera página de cada contrato tipo, en lugar del logotipo del OSIPTEL. Asimismo, debe personalizar los títulos y tablas del contrato tipo según la paleta de colores de su marca.
- La empresa debe respetar el formato de cada contrato tipo, incluyendo los textos resaltados en negritas, las imágenes, tablas, viñetas, numeraciones, los cuadros para marcación, las columnas, los márgenes de las páginas y columnas.
- En el contrato tipo, el lenguaje a utilizar se encuentra en segunda persona usando la forma “tú”, para generar mayor cercanía con el abonado.
- En aquellas zonas del país en las cuales predomine la lengua quechua, a solicitud del abonado del servicio, la empresa operadora empleará la versión quechua de los contratos tipo que establezca la Gerencia General.

Para determinar las zonas del país en las cuales predomina la lengua quechua, se debe considerar que conforme a lo establecido en la Ley N° 29735, el Ministerio de Cultura implementa el Registro Nacional de Lenguas Indígenas u Originarias, en donde registra las lenguas originarias contenidas en el Mapa Etnolingüístico del Perú, especificando en qué ámbitos (distrital, provincial o departamental) son predominantes.

- Los archivos de los contratos tipo se encontrarán disponibles para su descarga en la página web del OSIPTEL. Ello, a fin de facilitar su uso por cualquier empresa operadora de los servicios públicos de telecomunicaciones.

### 3. Contenido

- El contrato tipo N° 01 del servicio público móvil control o postpago, así como N° 03 del servicio de acceso a Internet móvil control o postpago comprende las siguientes partes:

1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
2. DATOS DEL ABONADO
3. SERVICIO CONTRATADO
4. ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
5. ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?
6. RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO
7. DERECHOS Y OBLIGACIONES
8. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
9. BAJA DE TU SERVICIO
10. BLOQUEO DE PÁGINAS WEB
11. COMUNÍCANTE CON LA EMPRESA
12. USO DE TUS DATOS PERSONALES
13. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

- El contrato tipo N° 02 del servicio público móvil prepago así como el N° 04 del servicio de acceso a Internet móvil prepago comprende las siguientes partes:

1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
2. DATOS DEL ABONADO
3. SERVICIO CONTRATADO



4. ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
  5. ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?
  6. PRECIOS A LOS QUE SE CONSUME TU SALDO SI NO CUENTAS CON PAQUETES O BONOS LIBRES
  7. RECARGAS Y SALDO
  8. DERECHOS Y OBLIGACIONES
  9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
  10. BAJA DE TU SERVICIO
  11. BAJA POR FALTA DE RECARGA
  12. BLOQUEO DE PÁGINAS WEB
  13. COMUNÍCATE CON LA EMPRESA
  14. USO DE TUS DATOS PERSONALES
  15. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO
- El contrato tipo N° 05 de servicios empaquetados, y N° 08 de acceso a Internet fijo postpago comprende las siguientes partes:
1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
  2. DATOS DEL ABONADO
  3. SERVICIO CONTRATADO
  4. ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
  5. ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?
  6. INSTALACIÓN DEL SERVICIO
  7. RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO
  8. DERECHOS Y OBLIGACIONES
  9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
  10. BAJA DE TU SERVICIO
  11. BLOQUEO DE PÁGINAS WEB
  12. COMUNÍCATE CON LA EMPRESA
  13. USO DE TUS DATOS PERSONALES
  14. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO
  - ANEXO – CONTENIDO ADICIONAL
- El contrato tipo N° 06 de servicio de telefonía fija postpago comprende:
1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
  2. DATOS DEL ABONADO
  3. SERVICIO CONTRATADO
  4. ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
  5. ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?
  6. INSTALACIÓN DEL SERVICIO
  7. RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO
  8. DERECHOS Y OBLIGACIONES
  9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
  10. BAJA DE TU SERVICIO
  11. COMUNÍCATE CON LA EMPRESA
  12. USO DE TUS DATOS PERSONALES
  13. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO



- El contrato tipo N° 07 de servicio de telefonía fija prepago comprende:
  1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
  2. DATOS DEL ABONADO
  3. SERVICIO CONTRATADO
  4. ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
  5. ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?
  6. INSTALACIÓN DEL SERVICIO
  7. RECARGAS Y SALDO
  8. DERECHOS Y OBLIGACIONES
  9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
  10. BAJA DE TU SERVICIO
  11. BAJA POR FALTA DE RECARGA
  12. COMUNÍCATE CON LA EMPRESA
  13. USO DE TUS DATOS PERSONALES
  14. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO
  
- El contrato tipo N° 09 del servicio de acceso a Internet fijo prepago comprende:
  1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
  2. DATOS DEL ABONADO
  3. SERVICIO CONTRATADO
  4. ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
  5. ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?
  6. INSTALACIÓN DEL SERVICIO
  7. RECARGAS Y SALDO
  8. DERECHOS Y OBLIGACIONES
  9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
  10. BAJA DE TU SERVICIO
  11. BAJA POR FALTA DE RECARGA
  12. BLOQUEO DE PÁGINAS WEB
  13. COMUNÍCATE CON LA EMPRESA
  14. USO DE TUS DATOS PERSONALES
  15. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO
  
- El contrato tipo N° 10 del servicio de televisión de paga postpago comprende:
  1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
  2. DATOS DEL ABONADO
  3. SERVICIO CONTRATADO
  4. ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
  5. ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?
  6. INSTALACIÓN DEL SERVICIO
  7. RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO
  8. DERECHOS Y OBLIGACIONES
  9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
  10. BAJA DE TU SERVICIO
  11. COMUNÍCATE CON LA EMPRESA
  12. USO DE TUS DATOS PERSONALES
  13. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

ANEXO – CONTENIDO ADICIONAL



- El contrato tipo N° 11 del servicio de televisión de paga prepago comprende:
  1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
  2. DATOS DEL ABONADO
  3. SERVICIO CONTRATADO
  4. ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
  5. ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?
  6. INSTALACIÓN DEL SERVICIO
  7. RECARGAS Y SALDO
  8. DERECHOS Y OBLIGACIONES
  9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
  10. BAJA DE TU SERVICIO
  11. BAJA POR FALTA DE RECARGA
  12. COMUNÍCATE CON LA EMPRESA
  13. USO DE TUS DATOS PERSONALES
  14. ACEPTACIÓN DEL CONTRATOANEXO – CONTENIDO ADICIONAL
  
- Todos los contratos tienen anexo la “Cartilla Informativa de Derechos del Usuario”, la cual forma parte integrante de los mismos.
  
- En el numeral 1) de cada contrato tipo, la mención a “la empresa” se reemplaza por el nombre comercial de cada empresa seguido de su razón social entre paréntesis. En las siguientes referencias a “la empresa” solo se reemplaza por el nombre comercial.
  
- Según lo indica el contrato tipo, la empresa operadora debe incluir su domicilio, RUC, enlaces específicos de su página web, números de contacto e información del plan tarifario correspondiente.
  
- En las secciones “¿Qué debes saber de tu plan?”, “¿Qué incluye tu plan?”, “Precios a los que se consume tu saldo si no cuentas con paquetes o bonos libres”, “Anexo - Contenido Adicional” la empresa operadora cuenta con un espacio para incluir información sobre las características, modalidades y limitaciones del servicio, entre otra información relevante que considere incluir, tales como aquella relacionada a la entrega de equipos para la prestación del servicio bajo comodato. Dicha información debe considerar incluir viñetas y numeración en literales. En ningún caso las condiciones incorporadas por la empresa operadora pueden ser contrarias a los modelos de contrato tipo establecidos, y no podrán superar las páginas de extensión de cada contrato.
  
- Las tarifas a consignar en los formatos incluye IGV y el símbolo del tipo de moneda.
  
- Los enlaces o direcciones electrónicas que se requieren se incluyan en los contratos tipo deben direccionar al sitio web específico en el cual se ubique la información que se menciona en el contrato.
  
- El código QR (Quick Response Code) consignado en la parte superior de la primera página del formato, permite que cada abonado pueda visualizar el sitio web que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso, y de esta manera, luego



del inicio de la sesión respectiva, visualizar la información actualizada de su plan tarifario y del contrato celebrado.

- Si el abonado contrata más de un servicio podrá emplear un solo contrato tipo, en tanto se trate del mismo plan tarifario. En caso se contraten servicios con distintos planes tarifarios, deberá suscribir un contrato por cada tipo de plan tarifario.
- En aquellos casos en los cuales la cantidad de servicios contratados supere el espacio considerado en el contrato tipo, se podrá adjuntar un anexo que detalle la información de todos los números de servicios contratados y el plazo de activación, de ser el caso. En estos casos debe colocarse en el campo de “N° telefónico” la cantidad de servicios contratados y la indicación de ver el anexo en el cual se encontrará dicho detalle.
- En la versión digital de los contratos tipo, las opciones para marcar pueden encontrarse en una lista desplegable, incluyendo los campos correspondientes al representante legal, no siendo necesario que, luego de la elección, se visualice las opciones no elegidas.
- En el contrato tipo de servicios empaquetados, la opción “Telefonía móvil” hace referencia al servicio público móvil y puede omitirse en caso la empresa operadora no comercialice dicho servicio de forma empaquetada. Asimismo, en este tipo de contrato, en el campo “N° telefónico” se consignará la frase: No aplica, en aquellos casos en los que no se contrate como componente del paquete el servicio de telefonía fija o servicio público móvil.
- Para efectos de la propuesta de contratos tipo al mencionar al servicio público móvil o telefonía móvil, se entiende que este comprende el servicio de acceso a Internet móvil, que se presta en convergencia. Del mismo modo, cuando se menciona “televisión de paga”, se hace referencia al servicio de radiodifusión por cable. Asimismo, al indicar días se refiere a días calendario.
- El nombre del plan tarifario y la promoción que se consigna en el contrato es el mismo que se encuentra publicado en el Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTTEL –SIRT y su página web. Es importante que exista dicha coincidencia a fin que, de una revisión ex post, el OSIPTTEL pueda verificar que se brinde a los usuarios los beneficios detallados en su contrato y publicados u ofrecidos.
- En los contratos de servicio de telefonía fija, acceso a Internet fijo y televisión de paga, bajo la modalidad prepago, la empresa operadora podrá omitir la mención a la acumulación de saldo que se indica en las secciones de “Recargas y saldo” así como “Baja por falta de recarga”. Ello solo en los casos que así corresponda, según el servicio bajo la modalidad prepago que comercialice, conforme a la definición y disposiciones que establece el TUO de las Condiciones de Uso<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> En tal caso las cláusulas quedarían conforme al siguiente detalle:

**RECARGAS Y SALDO**

- Tu **recarga** te permite tener activa tu línea móvil y poder hacer uso del servicio.
- Puedes **consultar tu saldo y la vigencia de la recarga** a través de los canales de atención de la empresa y marcando desde tu línea móvil al número \_\_\_\_\_.

**BAJA POR FALTA DE RECARGA**

Luego de \_\_\_ meses sin haber realizado una recarga, tu servicio podrá ser cancelado. La empresa te comunicará sobre la baja del servicio, 15 días previos a dicha cancelación.



- Para el caso de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en la sección referida a baja del servicio, dicha empresa colocará el plazo de ejecución de la baja que corresponda, según lo dispuesto en la Resolución N° 138-2020-CD/OSIPTEL, respecto de su servicio de acceso a Internet fijo y empaquetados que incluyan al Internet fijo.
- En caso el plazo para la ejecución de la baja se modifique por norma, la empresa operadora adecúa de forma inmediata a la entrada en vigencia de dicha disposición el plazo señalado en la sección de “Baja de tu servicio”
- En la sección de “Comunícate con la empresa” el campo WhatsApp es opcional, por lo que en caso que no se cuente con dicho canal podrá omitirse la fila correspondiente.
- Con relación al tema de uso de datos personales, en el contrato tipo solo se informa al abonado del tratamiento de sus datos, que realizará la empresa operadora para la ejecución y prestación del servicio, debiendo la empresa operadora en un documento independiente cumplir con el deber de información que establece la normativa de protección de datos personales (Ley N° 29733 y su reglamento); así como, lo referido al consentimiento para enviar información comercial, publicidad u otra finalidad<sup>6</sup>.
- Ello considerando lo establecido por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, respecto a que la cláusula informativa del tratamiento de datos personales puede estar integrada o no en el contrato<sup>7</sup>, y teniendo en cuenta que, según se pudo advertir de los comentarios recibidos, cada empresa cuenta con cláusulas personalizadas según sus necesidades comerciales.

**Resolución Directoral N° 080-2019-JUS/DGTAIPD**  
**Guía práctica para la observancia del deber de informar**  
(...)

*Esta cláusula [Cláusula informativa del tratamiento de datos personales] puede estar integrada o no en un contrato que involucre al titular de datos personales como contraparte; pero en ningún caso, la modalidad por la que se opte debe sugerir que el objeto del contrato – su realización – estará condicionado a la aceptación de determinado tratamiento de datos que no resulte consustancial para dicho objeto contractual; vale decir, para la prestación que mutuamente las partes se deben en mérito del contrato suscrito. (...)*

- En los contratos de servicio de televisión de paga prepago o postpago o empaquetados con el componente de televisión de paga, la mención a “Señales HD” se realiza a modo de ejemplo, siendo que en el anexo referido a las señales de programación cada empresa agrupa los canales según sus características, tales como señales de video, señales de audio, señales HD, entre otros. En caso la cantidad de señales de programación supere el espacio brindado se podrá extender a una página adicional.
- La empresa operadora enumera las páginas de cada contrato tipo al final de cada página, en la parte central, precisando el número de página y el total de páginas<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Cabe indicar que, el 01.12.2020 este Organismo llevó a cabo una reunión con representantes de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia sobre el tema en mención.

<sup>7</sup> Ver: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/472765/Gu%C3%ADa\\_Deber\\_de\\_Informar.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/472765/Gu%C3%ADa_Deber_de_Informar.pdf)

<sup>8</sup> Por ejemplo: (Página 1 de 2)



**V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN**

El presente Informe sustenta la propuesta de los siguientes contratos tipo de los servicios públicos de telecomunicaciones, sus anexos y la cartilla informativa de derechos del usuario, los cuales se adjuntan.

CONTRATO TIPO N° 1	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 2	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL PREPAGO
CONTRATO TIPO N° 3	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL CONTROL O POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 4	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL PREPAGO
CONTRATO TIPO N° 5	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EMPAQUETADOS
CONTRATO TIPO N° 6	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 7	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PREPAGO
CONTRATO TIPO N° 8	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 9	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO PREPAGO
CONTRATO TIPO N° 10	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA POSTPAGO
CONTRATO TIPO N° 11	:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA PREPAGO
CARTILLA INFORMATIVA DE DERECHOS DEL USUARIO		

Se recomienda a la Gerencia General la aprobación de los referidos contratos tipo, sus anexos y la cartilla informativa de derechos del usuario.

Atentamente,

