

## MATRIZ DE COMENTARIOS

### Comentarios al “PROYECTO DE CONTRATOS TIPO”

Resolución de Gerencia General N° 00276-2020-GG/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 5 de noviembre de 2020.

#### COMENTARIOS RECIBIDOS:

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) remitida mediante carta N° DMR-CE-2505-20 recibida el 20 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Directv Perú S.R.L. (en adelante, DIRECTV) remitida mediante carta s/n recibida el 20 de noviembre de 2020.
- Comunicaciones de Flash Servicios Perú S.R.L. (en adelante, FLASH) remitida mediante carta s/n recibidas el 20 y 21 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) remitida mediante carta N° TDP-3429-AG-GER-20 recibida el 23 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Internexa Perú S.A. (en adelante, INTERNEXA) remitida mediante carta N° 202034000522-1 ITPX recibida el 23 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL) remitida mediante carta CGR-4359/2020 recibida el 23 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL) remitida mediante carta N°2692-2020/DL recibida el 23 de noviembre de 2020.



**CONTRATO TIPO N° 1. CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO****Comentarios recibidos****Posición del OSIPTEL****AMÉRICA MÓVIL**

**Parte 4: ¿Qué debes saber de tu plan?** Al respecto se debe considerar que el costo de reconexión así como el ciclo y fecha de facturación son datos bastante variables por cada cliente por lo que de dificulta colocarlo de forma general en el contrato tipo.

**Parte 5: ¿Qué incluye tú plan?** Sobre este punto se debe incluir información importante como los beneficios de cobertura internacional y redes sociales así como el servicio de tethering y la velocidad degradada para los planes ilimitados. No obstante para que el cliente pueda obtener mayor detalle de los mismos se debe re direccionar dicha información a la página web.

**Parte 12: Uso de datos personales** Al respecto, solicitamos precisar si la dirección electrónica específica que se deberá colocar corresponde a la página web o a un correo.

Respecto del comentario de la empresa **AMÉRICA MÓVIL** es de precisar que los campos solicitados son necesarios para que los usuarios tengan un adecuado conocimiento de las condiciones del servicio contratado, así como, los costos adicionales que se pueden generar por la falta de pago del servicio.

Con relación a la sección “¿Qué incluye tu plan?”, consideramos importante que en este contrato tipo se incluya la información referida a la cantidad de minutos de voz, datos móviles y mensaje de texto, así como, las condiciones y restricciones del plan, así como la velocidad del Internet móvil.

El contrato tipo cuenta con un espacio para que la empresa operadora pueda detallar, entre otros, los servicios a los que hace referencia **AMÉRICA MÓVIL**, tales como: el servicio de *tethering* y la velocidad degradada para los planes ilimitados. Sin embargo, de requerir mayor espacio para brindar información complementaria, la empresa operadora podrá, por ejemplo, detallar los destinos en el enlace de la página web. Dicho enlace específico debe encontrarse en el contrato tipo.

Sobre la consulta de datos personales, conforme se desarrollará más adelante, la empresa operadora en un documento independiente al contrato tipo dará cumplimiento a la normativa de protección de datos personales.

**ENTEL****Numeral 5 (Promociones):**

Agradeceríamos puedan evaluar la posibilidad de que no se incluyan las condiciones particulares de las promociones, puesto que, si bien es cierto se puede indicar el nombre de la promoción y las principales características de la misma, su despacho debe considerar que las condiciones particulares de una promoción (apps ilimitadas, bonos, etc) son muy variables, incluso pueden haber situaciones en las que una promoción, con las mismas condiciones, puede tener distintos periodos de comercialización y/o restricciones, siendo imposible que a nivel de sistemas se actualice automáticamente el contrato con el nivel de detalle del SIRT, siendo una opción más eficiente y menos costosa, que el cliente pueda acceder directamente a un enlace para revisar todas las promociones con las que cuenta o las que podría acceder, sin tener que incluirlo en el contrato con tanto detalle.

Incluso, agradeceríamos puedan considerar que ya se está incluyendo un código QR (Quick Response Code) consignado en la parte superior de la primera página del formato, lo cual le va a permitir a cada abonado que acceda al sitio web al que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso, y de esta manera visualizar información actualizada de su plan tarifario. Es decir, el cliente tendrá las siguientes opciones para saber el detalle de sus promociones:

Si bien las promociones son temporales, en muchos casos éstas suelen ser la motivación para que los abonados contraten determinado plan tarifario, inclusive para portarse. A continuación, se cita las estadísticas de cantidad de reclamos por incumplimiento de promociones así como de veracidad de la información, y la cantidad que de estos son infundados; generalmente dado que el usuario no logró acreditar el ofrecimiento y compromiso de la promoción, lo cual permite advertir de la importancia de su inclusión en el modelo de contrato tipo.

**Gráfico N° 01: Reclamos resueltos sobre veracidad de la información e incumplimiento de oferta y promociones – Años 2019**



a) Código QR:

CONTRATO DE  
PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO PÚBLICO  
MÓVIL CONTROL O  
POSTPAGO



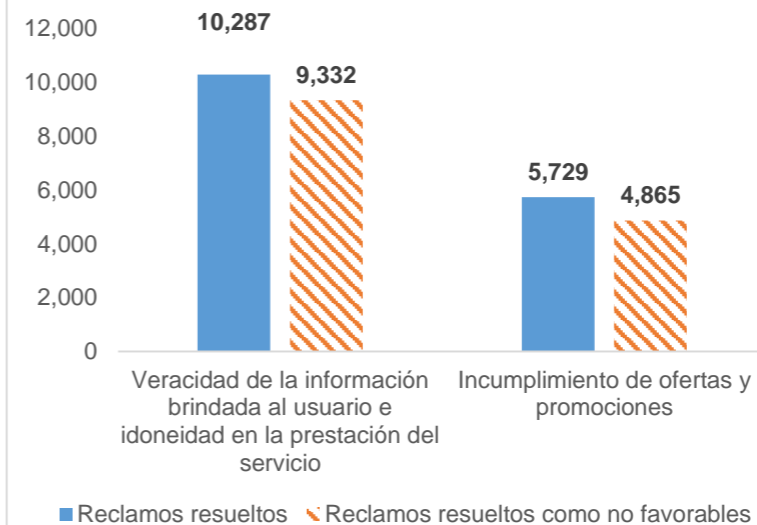
b) Enlace específico:

• Para más información de tus promociones ver:  
(Colocar enlace específico)

-----



Reclamos resueltos sobre veracidad de la información e incumplimiento de oferta y promociones - Año 2019



**Fuente:** Información remitida por empresas operadoras en cumplimiento de la Norma de Requerimiento de Información Periódica –NRIP.

**Nota:** Reclamos resueltos como no favorables comprende, infundados, improcedentes, fundados parcialmente, fundados parcialmente por razones comerciales y otros.

Reconocemos que las promociones son variables en el tiempo según la demanda y oferta, no obstante, dicha información es trasladada por la empresa al Sistema de Información y Registro de Tarifas -SIRT, su página web y asesores comerciales, por lo que no observamos que exista alguna dificultad mayor con dejar constancia de la información que se brinda al usuario en el contrato de servicio. Cabe indicar que, solo se está solicitando la inclusión del nombre de la promoción, y se ha autorizado que parte del detalle complementario de la misma pueda incluirse en un enlace específico de su página web, solo en caso no sea posible detallarla en su totalidad en el contrato tipo. Por ejemplo en el contrato tipo se coloca el detalle de las aplicaciones y redes sociales que por promoción brinda acceso la empresa de manera gratuita y el periodo que el usuario se beneficiará con la promoción, sin embargo el detalle de los usos de los aplicativos puede encontrarse en el enlace específico de la página web.

## TELEFÓNICA

### a. Respecto a la información del apartado 3) Servicio contratado

Dada la viabilidad de expandir el uso de este contrato a aquellos clientes empresariales que contraten estos servicios, agradeceremos se considere la siguiente premisa:

*“En el caso de planes corporativos, el plazo de activación del servicio se manejará en función a la cantidad de líneas móviles contratadas en los plazos indicados en el Anexo 1, los cuales serán computados desde la fecha de entrega del chip (SimCard).*

*En caso de más de un servicio, N° de líneas: \_\_\_\_\_ (Anexo 1) Dicho anexo forma parte integrante del contrato”.*

**b. Respecto a la información del apartado 4) Qué debes saber de tu plan** Tal como indicamos de manera previa, nuestra representada remite los detalles exactos vía correo electrónico, por lo que agradeceremos que en este apartado considere la siguiente premisa:

*“c) La fecha de entrega de los beneficios de tu plan y el último día de pago se comunicará por correo electrónico, SMS y/o a través del app Mi Movistar”.*

### c. Respecto a la información del apartado “7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO”

Al respecto, su representada precisa en el segundo párrafo del presente apartado que se realizará el envío del recibo telefónico a través del correo electrónico; sin embargo, existen otros medios de entrega de recibos telefónicos a través de medios digitales que han sido dispuestos por nuestra representada como lo precisa el artículo 34° del TUO de las Condiciones de Uso, tal es el caso del envío de correos electrónicos a través de SMS a su número móvil, por lo que debería incluirse dicha alternativa en el texto del contrato.

Finalmente, en el presente apartado debe incluirse la explicación de que se podría incurrir en renta fraccionada el cual será proporcional a los días en los que el abonado usó el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación.

Por ello, solicitamos se incluyan las precisiones señaladas y el texto quede de la siguiente manera:

#### **“7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO**

- *Tu facturación incluye de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.*
- *Tu recibo será enviado mediante sms al número telefónico y/o por el indicado en el numeral 2 al correo indicado en el numeral 2, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio comunicándote con la empresa.*
- *Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional a los días que usaste el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación.*

Sobre lo manifestado por **TELEFÓNICA** con relación al plazo de activación, y cantidad de líneas, se podrá adjuntar un anexo que detalle dicha información. En las consideraciones generales se precisará que 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, incluyendo el plazo de activación, de ser el caso.

Respecto del comentario de la empresa con relación a la información sobre la fecha de entrega de beneficios y último día de pago, consideramos que los campos solicitados son necesarios para que los usuarios tengan un adecuado conocimiento de las condiciones del servicio contratado. Dicha información permite que el abonado pueda administrar mejor los beneficios que le otorga la empresa operadora.

Con relación al envío del recibo se acoge el comentario y se elimina la nota del numeral 2).

Del mismo modo se acoge colocar el tema de la renta prorrateada por el primer recibo de facturación.

Asimismo, en el numeral 6) se modifica el texto, conforme al siguiente detalle:

#### **6) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO**

- **Tu recibo incluye** la facturación de: **a)** cargo fijo según tu plan tarifario contratado, **b)** consumos adicionales y/o **c)** servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.
- **Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
- **Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan** por la prestación mensual del servicio, **hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo**. Lugares de pago: **(colocar enlace específico)**
- **En el primer recibo**, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.
- **Si no pagas a tiempo tu recibo** o realizas un pago parcial, podrías pagar intereses y **tu servicio será suspendido**, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.

Sobre la precisión referida a la facturación de varios servicios en un mismo recibo para clientes corporativos, debemos recordar que de acuerdo a lo previsto en el último párrafo del artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), el abonado puede solicitar que los servicios contratados con una determinada empresa operadora sean facturados de manera individual o en un solo recibo. Por tanto, al ser una facultad del abonado dicha elección, la cláusula que se sugiere incluir no se encontraría acorde con dicha normativa.



En este caso, TdP le otorgará el número proporcional de los segundos/minutos mensuales que corresponda al Servicio. Lugares de pago: (enlace específico)

- En caso de clientes corporativos, en caso de altas, recibirá una única factura por los servicios móviles que contrate con TdP, desde la fecha de este acuerdo.
- Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, la empresa podría cobrar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión”.

#### d. Respecto a la información del apartado “8) DERECHOS Y OBLIGACIONES”

Sobre la información de los derechos y obligaciones del abonado, consideramos importante que sea precisa y concisa, pero también que la misma sea completa a fin de que los abonados tengan conocimiento de los beneficios y compromisos al adquirir un servicio de telecomunicaciones, muchos de los cuales se encuentran reconocidos en el Código Civil y deben encontrarse enlistado de manera resumida.

De igual se debe considerar lo señalado por la GSMA<sup>1</sup>, cuando precisar que la calidad de la señal en el caso de los servicios móviles puede ser afectada por “factores exógenos”, los mismos que no se encuentran vinculados al servicio que prestan las empresas operadoras:



Fuente: GSMA. CALIDAD DE LOS SERVICIOS MÓVILES. Un trabajo conjunto para la mejora continua

No se acoge el comentario referido a la afectación de la cobertura de la señal por la altura e infraestructura, dado que dicha afirmación es muy general, lo cual puede generar una contradicción con la obligación del cumplimiento de estándares de calidad a los cuales se encuentra sujeto la empresa operadora. La cita a la GSMA podría incluirse de manera educativa en su página web.

Sobre las conductas mencionadas de propagación de pornografía infantil, *spam*, *haking*, afectación de protección de datos o del secreto de las telecomunicaciones, entre otros, se advierte que todos estos constituyen conductas ilícitas, por lo que se acoge el comentario con la siguiente redacción:

#### 7) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web (**enlace específico**), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa, y otros.
- **El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa** (Ver: **enlace específico**). No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.
- Eres responsable por el uso de tu servicio móvil. **No puedes comercializar, revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**
- Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.

Con relación al comentario sobre la baja del servicio, no es posible acoger la sugerencia de omitir el plazo para la ejecución de la baja, por cuanto, este tema resulta importante dada la cantidad de consultas que recibe el OSIPTEL de los usuarios, indicando desconocer la fecha efectiva o que ésta no se llega a ejecutar pese a su solicitud. De encontrarse en el contrato dicho plazo, se permite que el usuario pueda exigir con mayor claridad y de forma directa su cumplimiento ante la empresa operadora.

Sobre el extremo referido a la deudas generadas al dar de baja el servicio en los casos de adquisición o financiamiento de equipo terminal; es de precisar que, en la cartilla informativa (que forma parte integrante del contrato) se precisa que los abonados al dar de baja su servicio mantienen la obligación de pagar sus deudas pendientes.

<sup>1</sup> GSMA (2015). CALIDAD DE LOS SERVICIOS MÓVILES. Un trabajo conjunto para la mejora continua. Consulta realizada el día 26 de junio de 2019 <https://www.gsma.com/latinamerica/wp-content/uploads/2015/02/calidad-servicios-moviles-latam2015.pdf>

Por ello, debe incluirse en el apartado la referencia a estas situaciones ajenas a la esfera de control de las empresas operadoras, las mismas que no implicarían incumplimientos contractuales, por lo que proponemos la siguiente modificación:

**“7) DERECHOS Y OBLIGACIONES**

- En la sección “Información Abonados y Usuarios” de la página web (enlace específico), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa, condiciones del servicio, tarifas adicionales, y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio contratado. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente. • Debes utilizar el servicio respetando las normas vigentes, la moral las buenas costumbres, el orden público y conforme al uso residencial o comercial para el cual fue contratado. El servicio no se puede comercializar, ni revender, ni realizar cualquier otra forma de uso indebido. Asimismo, deberá respetar las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario.
- No se deben realizar las siguientes actividades: la pornografía infantil, el “spam”, infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales; infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de “hacking” y similares.
- No deberá realizar transmisiones o difusiones de materiales con contenidos que violen la legislación o propagar virus informáticos u otros programas dañinos.
- Si incumple las disposiciones antes indicadas o si, después de la contratación, se detecta falsedad en la información o documentos falsos, la empresa podrá suspender el Servicio y/o terminar este contrato.
- No se garantiza la calidad de la señal en lugares en los que la altura o la infraestructura puedan dificultar la transmisión y recepción de la señal (ascensores, sótanos, túneles, etc.)”

**e. Respecto a la información del apartado “9) BAJA DE TU SERVICIO”**

Sobre el particular, cabe resaltar que puede existir casos en los que el cliente se encuentre cancelando cuotas de su equipo terminal y que no haya concluido con el pago del mismo, por ello, solicitamos se considere el presente modelo de clausula:

**“9) BAJA DE SU SERVICIO**

- Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en los plazos normativos vigentes.
- En caso hayas adquirido un equipo celular con un descuento o financiamiento revisa las condiciones de tu acuerdo adicional para adquisición o financiamiento de equipo terminal”.



**VIETTEL**

Respecto a la estructura del contrato tipo del servicio público móvil control o postpago, mencionamos que no se ha considerado la inclusión de los siguientes puntos: las tarifas de llamadas, mensajes de texto (SMS) y datos, la información correspondiente a las zonas internacionales, la cantidad de datos que podrá compartir el abonado (tethering).

-Asimismo, indicamos que actualmente en el contrato del servicio control de nuestra representada, se detalla el orden de consumo respecto de las diversas bolsas de datos que comprende el plan contratado. Por ejemplo: *primero se consumirán los GB de la bolsa de datos de las aplicaciones, luego la bolsa de datos de libre disposición y finalmente el internet ilimitado*; lo cual entendemos deberá incluirse en el punto 5) **¿Qué incluye tu plan?**. Sin embargo, en vista de que el espacio considerado es reducido y conforme a lo indicado en las CONSIDERACIONES GENERALES: *"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"*, solicitamos se precise si tal información deberá incluirse en el documento o podrá encontrarse contenida en un enlace web.

-Asimismo, en cuanto a la sección N°3, se indica *"Nombre de la Promoción"*, sin embargo no queda claro a que se estaría haciendo referencia; por lo que agradeceremos se precise tal punto.

-Además, mencionamos que algunos de los planes del servicio control comercializados por nuestra representada cuentan con beneficios y condiciones de recarga. Dicho contenido constituye un texto de nueve (9) líneas, por lo que nuevamente nos cuestionamos si el espacio considerado será suficiente para detallar todas las condiciones y restricciones del plan, sin que se supere con ello las páginas de extensión de cada contrato.

La información mencionada por la empresa **VIETTEL** puede ser incluida en la sección denominada "¿Qué incluye tu plan?". La empresa debe incluir información de las tarifas, y la clasificación de los destinos internacionales en el contrato tipo; siendo posible incluir en un enlace específico de su página web, el listado de los países que comprende cada una de las zonas internacionales, en caso no sea posible incorporarlo en el espacio brindado en esta sección.

Consideramos necesario que la información sobre el orden de consumo de los datos deba ser incluida en la sección de "¿Qué incluye tu plan?".

El campo de "Nombre de la promoción" debe incluir la denominación que la empresa operadora ha utilizado para una determinada oferta temporal, la cual debe ser idéntica a la publicada en la web y en el SIRT. Por ejemplo: Promoción "Pórtate a Bitel y recibe 1GB semanal+50MB"

De no alcanzar información complementaria de los beneficios y condiciones de las recargas en el espacio asignado para el detalle del plan tarifario (sección 5 del contrato tipo correspondiente a este servicio), la empresa operadora puede incluirlo en el enlace específico de su página web.

**CONTRATO TIPO N° 2. CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL PREPAGO****AMÉRICA MÓVIL**

Sin comentarios específicos

**ENTEL**

Sin comentarios específicos

**FLASH****Datos del Abonado**

Consideramos que se debe evaluar la necesidad de incluir la Cláusula 2 del Contrato Tipo; toda vez que, ello puede significar un retroceso en la agilidad y practicidad de las contrataciones de servicios públicos.

Como es de su conocimiento, es necesario agilizar el proceso de transformación digital, entendido como "la adopción tecnológica y la reinversión de procesos dentro de cualquier organización". En ese

**Respecto de la sección de datos del abonado**

Para el caso de aquellos mecanismos de contratación digitales, de acuerdo al artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso, la empresa operadora debe remitir al abonado en el plazo máximo de 2 o 10 días hábiles de celebrado el contrato (dependiendo del medio de entrega), la información de las condiciones contractuales. Dicha información deberá ser proporcionada empleando el contrato tipo correspondiente. Al respecto, consideramos importante que dicha documentación incluya los datos del abonado, por cuanto permitirá que éste pueda acreditar las condiciones celebradas con la operadora.



sentido, a la fecha, queda pendiente permitir y promover la interacción digital entre los usuarios y los operadores de telecomunicaciones, siendo un escenario relevante el de la contratación. Consideramos que la aplicación de contratos estándares facilita y permite que las contrataciones puedan ser realizadas a través de mecanismo digitales, sin que ello implique un descuido en la verificación de la identidad de los usuarios. Por tanto, respetuosamente recomendamos eliminar la Cláusula 2 del Contrato Tipo a fin de permitir que las contrataciones puedan ser realizadas a través de mecanismo digitales.

#### **Servicio contratado**

De acuerdo a los artículos 6 y 17 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 138-2012-CD-OSIPTEL (“Condiciones de Uso”), es obligatorio incluir en el contrato de abonado información sobre las características y limitaciones del servicio ofrecido. Sin embargo, de la revisión de la cláusula 3 del Contrato Tipo, advertimos que no existe una casilla donde se pueda consignar dicha información. En ese sentido, respetuosamente solicitamos se pueda incorporar un espacio adicional a fin de consignar la información correspondiente a las características y limitaciones del servicio ofrecido.

#### **Respecto a la vigencia de las recargas:**

Consideramos importante mencionar que, a la fecha, no existe normativa alguna que haya definido un plazo de vigencia de las recargas. En ese sentido, consideramos que OSIPTEL no puede imponer un plazo mediante el Contrato Tipo; ya que, de hacerlo, estaría imponiendo una obligación que no cuenta con respaldo normativo y, por tanto, estaría ejerciendo una facultad normativa contraviniendo el principio de legalidad.

En efecto, de acuerdo al artículo 23 del Decreto Supremo No. 008-2001-PCM (“Reglamento General de OSIPTEL”), la facultad normativa es aquella mediante la cual OSIPTEL establece normas que pueden definir obligaciones entre las empresas operadoras y los usuarios. Dicho ello, en el presente caso, es claro que OSIPTEL pretende ejercer su facultad normativa, en la medida que está imponiendo a las empresas operadoras una obligación de instalar el servicio dentro de un plazo máximo de 30 días. Sin embargo, dicha obligación estaría siendo impuesta mediante el Contrato Tipo, cuando el artículo 24 del Reglamento General de OSIPTEL expresamente señala que la “función normativa se ejerce de manera exclusiva por el Consejo Directivo de OSIPTEL a través de la expedición de Resoluciones (...)”.

Por tanto, respetuosamente indicamos que el primer párrafo de la cláusula 7 del Contrato Tipo carece de sustento normativo; por lo que, solicitamos se elimine dicha referencia o, en su defecto, se modifique la redacción. Proponemos lo siguiente: “Las recargas te permitirán tener activa tu línea móvil y poder hacer uso del servicio. La vigencia de las recargas dependerán del plan escogido”.

Respecto a la vigencia del saldo de la recarga: De acuerdo al artículo 112 de las Condiciones de Uso, existen tipos de recargas; por lo que, consideramos necesario modificar la redacción del segundo párrafo de la Cláusula 7 a fin de que dicho texto sea concordante con las Condiciones de Uso.

#### **Sobre el detalle del servicio contratado**

Con relación al comentario de la información de características y limitaciones del servicio, es de precisar que ésta debe ser incluida en el numeral 5) referido a “¿Qué incluye tu plan?”. En dicha sección se encuentra un espacio libre para que cada empresa incluya las características y limitaciones del plan tarifario contratado.

#### **Respecto de la vigencia de recargas**

Sobre el comentario referido a las recargas, se precisa en las consideraciones generales que el término recarga hace referencia a las tarjetas de pago. Cabe indicar que, en el lenguaje comercial se emplea el término recarga precisamente para mencionar a las tarjetas de pago virtuales.

Ahora bien, es preciso aclarar que, de manera expresa, el artículo 110 del TUO de las Condiciones de Uso establece que las tarjetas de pago tienen un plazo de vigencia no menor a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de su activación. En efecto, en caso un usuario realice una recarga, y no agote su saldo realizando consumos o adquiriendo paquetes promocionales, podrá contar con el saldo disponible de su recarga durante treinta (días) calendario como mínimo. Ello sin perjuicio del derecho a la acumulación de saldo no utilizado.

No obstante lo antes indicado, se modifica este extremo del contrato tipo.

#### **Sobre la sección derechos y obligaciones**

Respecto de la información que puede derivarse al enlace denominado “**Información a Abonados y Usuarios**” es de precisar que en el contrato tipo se menciona que el abonado puede acceder mediante el referido enlace a la información sobre sus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.

La inclusión de la información del procedimiento de reclamo en el referido enlace se sustenta en lo previsto en el artículo 16 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, conforme se puede apreciar a continuación:

#### **Artículo 15.- Información a ser proporcionada al usuario**

La empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre:

#### **1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.**

(...)

#### **Artículo 16.- Información en oficinas y en página web**

(...)

**Adicionalmente a lo establecido en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios”**





### Derechos y obligaciones

En el artículo 8 de las Condiciones de Uso se establece de manera expresa el tipo de información que las empresas operadoras deben publicar en la sección "Información a Abonados y Usuarios" de su página web. Al respecto, advertimos que la información listada en la Cláusula 8 del Contrato Tipo no concuerda con lo establecido en el artículo mencionado; por lo que, el Contrato Tipo estaría requiriendo incluir información adicional a la establecida en las Condiciones de Uso. Por tanto, respetuosamente solicitamos se modifique la redacción de dicho párrafo de manera tal que sea concordante con el artículo 8 de las Condiciones de Uso.

### Modificación del Contrato

Mediante el artículo 9 de las Condiciones de Uso se establecen las causales mediante las cuales la empresa operadora puede modificar el contrato de servicio. Al respecto, como es de su conocimiento, dicho artículo fue recientemente modificado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 138-2020-CD-OSIPTEL, ocasión donde se eliminó la obligación de informar al abonado de las modificaciones realizadas al contrato de abonado.

Concordamos con la posición de OSIPTEL de mantener informado al usuario de todos los términos y condiciones de la relación contractual asumida con una empresa operadora; por lo que, consideramos imperativo que la obligación de informar las modificaciones sea plasmada en una norma; ya que, de lo contrario, dicha obligación carece de sustento normativo, no siendo posible ser incluida en el Contrato Tipo.

### Baja de tu servicio

De acuerdo a las Condiciones de Uso, las empresas operadoras se encuentran facultadas para dar de baja el servicio cuando exista un uso indebido del servicio, entre otras causales. En ese sentido, consideramos importante incluir una referencia al uso indebido del servicio en el contrato a fin de que el abonado se encuentre debidamente informado de las causales por las cuales se puede dar de baja el servicio.

### Bloqueo de páginas web

Consideramos que lo establecido en la Cláusula 11 del Contrato Tipo debe ser regulado en un apartado distinto al contrato de servicios; ya que, el bloqueo de páginas web corresponde a un servicio adicional al servicio público de telecomunicaciones.

### Comunícate con la empresa

Consideramos innecesario incluir el detalle establecido en la Cláusula 12 del Contrato Tipo. Adicionalmente, consideramos importante mencionar que no existe normativa alguna que haya establecido la obligación de contar con un número telefónico de WhatsApp; por lo que, en caso se considere mantener dicha cláusula, respetuosamente solicitamos se elimine la referencia al número de WhatsApp, en la medida que dicha obligación carece de sustento normativo.

**la información a que se refiere el artículo 15**, así como información relativa a la dirección de las oficinas o centros de atención a usuarios en los que se tendrá acceso a los expedientes de reclamos en primera instancia.

(...)

Del mismo modo, la información sobre los indicadores de calidad se sustenta en lo previsto en el artículo 17° del Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios, conforme se observa a continuación:

### Artículo 17°.- Difusión de los Resultados de Medición

**Las empresas operadoras deberán publicar los resultados de la medición de sus respectivos indicadores de calidad de atención en el vínculo de "Información a Abonados y Usuarios" de sus páginas web de Internet**, a que se hace referencia en las Condiciones de Uso. Esta información deberá mantenerse publicada en forma permanente en la página web de las empresas operadoras.

Asimismo, es de precisar que mediante Resolución N° 151-2020-CD/OSIPTEL se ha presentado para modificación el artículo 8 del TUO de las Condiciones de Uso, por lo que el comentario de **FLASH** será considerado en la evaluación de dicha modificación.

Con relación a la modificación del contrato se acoge el comentario, y por tanto se precisa la redacción de la sección correspondiente, conforme se cita a continuación:

### 9) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- La empresa **sólo podrá modificar este contrato por:** **a)** Aumento o reducción de las tarifas;
- b)** Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos velocidad y/u otros.



## TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

### f. Respecto a la información del apartado 3) Servicio contratado

Dada la viabilidad de expandir el uso de este contrato a aquellos clientes empresariales que contraten estos servicios, agradeceremos se considere la siguiente premisa:

*“En el caso de planes corporativos, el plazo de activación del servicio se manejará en función a la cantidad de líneas móviles contratadas en los plazos indicados en el Anexo 1, los cuales serán computados desde la fecha de entrega del chip (SimCard). En caso de más de un servicio, N° de líneas: \_\_\_\_\_(Anexo 1) Dicho anexo forma parte integrante del contrato”.*

### g. Respecto a la información del apartado “8) DERECHOS Y OBLIGACIONES”

Sobre la información de los derechos y obligaciones del abonado, consideramos importante que sea precisa y concisa, pero también que la misma sea completa a fin de que los abonados tengan conocimiento de los beneficios y compromisos al adquirir un servicio de telecomunicaciones, muchos de los cuales se encuentran reconocidos en el Código Civil y deben encontrarse enlistado de manera resumida. De igual se debe considerar lo señalado por la GSMA, cuando precisar que la calidad de la señal en el caso de los servicios móviles puede ser afectada por “factores exógenos”, los mismos que no se encuentran vinculados al servicio que prestan las empresas operadoras:



Fuente: GSMA. CALIDAD DE LOS SERVICIOS MÓVILES. Un trabajo conjunto para la mejora continua

Por ello, debe incluirse en el apartado la referencia a estas situaciones ajenas a la esfera de control de las empresas operadoras, las mismas que no implicarían incumplimientos contractuales, por lo que proponemos la siguiente modificación:

### “7) DERECHOS Y OBLIGACIONES

Sobre lo manifestado por la empresa con relación al plazo de activación, y cantidad de líneas, se podrá adjuntar un anexo que detalle dicha información. En las consideraciones generales se precisará que 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, incluyendo el plazo de activación, de ser el caso.

No se acoge el comentario referido a la afectación de la cobertura de la señal por la altura e infraestructura, dado que dicha afirmación es muy general, lo cual puede generar una contradicción con la obligación del cumplimiento de estándares de calidad a los cuales se encuentra sujeto la empresa operadora. La cita a la GSMA podría incluirse de manera educativa en su página web.

Sobre las conductas mencionadas de propagación de pornografía infantil, *spam*, *hacking*, afectación de protección de datos o del secreto de las telecomunicaciones, entre otros, se advierte que todos estos constituyen conductas ilícitas, por lo que se acoge el comentario con la siguiente redacción:

### 7) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web (**enlace específico**), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa, y otros.
- **El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa (colocar enlace específico)**. No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y otros similares.
- Eres responsable por el uso de tu servicio móvil. **No puedes comercializar, revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**
- Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.

Con relación al comentario sobre la baja del servicio, no es posible acoger la sugerencia de omitir precisar el plazo para la ejecución de la baja, por cuanto, este tema resulta importante dada la cantidad de consultas que recibe el OSIPTEL de los usuarios, indicando desconocer la fecha efectiva o que ésta no se llega a ejecutar. De encontrarse en el contrato, permite que el usuario pueda exigir con mayor claridad y de forma directa su cumplimiento ante la empresa operadora.

Sobre el extremo referido a las deudas generadas al dar de baja el servicio en los casos de adquisición o financiamiento de equipo terminal; es de precisar que, en la cartilla informativa (que forma parte integrante del contrato) se precisa que los abonados al dar de baja su servicio mantienen la obligación de pagar sus deudas pendientes.

- En la sección “Información Abonados y Usuarios” de la página web (enlace específico), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa, condiciones del servicio, tarifas adicionales, y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio contratado. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.
- Debes utilizar el servicio respetando las normas vigentes, la moral las buenas costumbres, el orden público y conforme al uso residencial o comercial para el cual fue contratado. El servicio no se puede comercializar, ni revender, ni realizar cualquier otra forma de uso indebido. Asimismo, deberá respetar las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario.
- No se deben realizar las siguientes actividades: la pornografía infantil, el “spam”, infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales; infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de “hacking” y similares.
- No deberá realizar transmisiones o difusiones de materiales con contenidos que violen la legislación o propagar virus informáticos u otros programas dañinos.
- Si incumple las disposiciones antes indicadas o si, después de la contratación, se detecta falsedad en la información o documentos falsos, la empresa podrá suspender el Servicio y/o terminar este contrato.
- No se garantiza la calidad de la señal en lugares en los que la altura o la infraestructura puedan dificultar la transmisión y recepción de la señal (ascensores, sótanos, túneles, etc.)”

**h. Respecto a la información del apartado “9) BAJA DE TU SERVICIO”**

Sobre el particular, cabe resaltar que puede existir casos en los que el cliente se encuentre cancelando cuotas de su equipo terminal y que no haya concluido con el pago del mismo, por ello solicitamos se considere el presente modelo de clausula:

**“9) BAJA DE SU SERVICIO**

- Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en los plazos normativos vigentes.
- En caso hayas adquirido un equipo celular con un descuento o financiamiento revisa las condiciones de tu acuerdo adicional para adquisición o financiamiento de equipo terminal”.

**VIETTEL**

-Respecto a la estructura del contrato tipo del servicio público móvil control o postpago, mencionamos que no se ha considerado la inclusión de los siguientes puntos: las tarifas de llamadas, mensajes de texto (SMS) y datos, y la información correspondiente a las zonas internacionales. (SIC)

-Asimismo, en cuanto al *punto N°3 Servicio Contratado*, se indica “Nombre de la Promoción”; sin embargo no queda claro a que se estaría haciendo referencia con ello; por lo que agradeceremos se precise tal punto.

Con relación a lo manifestado por **VIETTEL**, entendemos que su comentario se encuentra referido al contrato bajo la modalidad prepago.

Sobre el particular, es de precisar que la información mencionada por la empresa puede ser incluida en la sección denominada “¿Qué incluye tu plan?” o “Precios a los que se consume tu saldo sin paquetes ni bonos libres”. La empresa debe incluir información de las tarifas, y la clasificación de los destinos internacionales; siendo posible incluir en un enlace específico de su página web, el listado de los países que comprende cada una de las zonas internacionales, en caso no puedan ser incluidos en esta sección.



	<p>El campo de “Nombre de la promoción” debe incluir la denominación que la empresa operadora ha utilizado para una determinada oferta temporal, la cual debe ser idéntica a la publicada en la web y en el SIRT. Por ejemplo: “Portabilidad Sencillo+BONO DE 60MB”</p> <p>De no alcanzar el detalle de los beneficios y condiciones complementarias de las recargas en el espacio asignado para el detalle del plan tarifario (secciones 5 y 6 del contrato tipo correspondiente a este servicio), la empresa operadora puede incluirlo en el enlace específico de su página web.</p>
<p><b>CONTRATO TIPO N° 3. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EMPAQUETADOS</b></p>	
<p><b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b></p> <p><b>Parte 1: ¿Qué estás contratando?</b> Respecto de los servicios públicos indicados debemos precisar que el servicio de telefonía móvil no se aplicaría dado que por el momento no se ofrece el servicio de 4 play.</p> <p><b>Parte 3: ¿Servicio contratado?</b> Con respecto al número telefónico solicitamos se precise si se trata del número telefónico contratado o el número de referencia. Por otro lado, se sugiere cambiar la denominación “Nombre de la promoción” por “Tipo de operación”.</p> <p><b>Parte 4: ¿Qué debes saber de tu plan?</b> Consideramos que respecto a la tarifa de instalación se debería poder agregar el pago inicial.</p> <p><b>Parte 5: ¿Qué incluye tú plan?</b> Respecto del detalle de instalación es el mismo que ya se indicara en la parte 4. En todo caso agradeceremos precisar qué tipo de información debería ser incluida en esta parte. Así mismo, respecto de los servicios adicionales, suplementarios y gratuitos para incluir el detalle de cada servicio adicional es necesario re direccionar a la página web dado que toda la información no cabe en el formato.</p> <p>Por otro lado, se solicita aclarar la parte sobre los equipos provistos por la empresa dado que la información indicada en la sección “Equipos provistos por la empresa como parte de Servicio de Televisión paga” está incluida también la parte “Equipos provistos por la empresa en calidad de préstamo gratuito”.</p> <p>Finalmente considerar, en los anexos de contenido adicional se incluyen ciertos contratos como contratos de comodato y los términos sobre la devolución de equipos. Se solicita precisar si dichos contratos también deberían ser accedidos a través de un re direccionamiento a la página web.</p>	<p>Se precisará en las condiciones generales que el campo referido a telefonía móvil podrá ser omitido en el caso de aquellas empresas que no brinden dicho servicio de forma empaquetada.</p> <p>En el numeral 3 del contrato tipo, la mención a “N° telefónico” corresponde al número de servicio telefónico fijo y/o servicio público móvil contratado. En caso el servicio contratado de forma empaquetada no incluya el servicio de telefonía fija o móvil, en dicho campo se consignará la frase “No aplica”.</p> <p>El término propuesto referido a “Tipo de operación” no se encuentra relacionado con la aplicación de ofertas y promociones del servicio.</p> <p>Se acoge el comentario referido a consignar el monto de pago inicial por la instalación del servicio, por lo que se agrega el campo “Detalle de la instalación”.</p> <p>En el detalle de la instalación, la empresa operadora <u>puede</u> incluir la desagregación del precio de instalación correspondiente a uno de los servicios empaquetados, así como el detalle de los equipos instalados y trabajos realizados para tal efecto (acondicionamiento físico, configuración en red, entre otros).</p> <p>De acuerdo con el comentario se omite la mención a “Equipos provistos por la empresa como parte del Servicio de Televisión de Paga”.</p> <p>En el caso del contrato de empaquetados, la empresa operadora cuenta con una sección denominada “Anexo – Contenido Adicional” en la cual puede incluir el detalle referido a las condiciones de los equipos entregados bajo comodato. Solo en caso se requiera incluir un detalle adicional puede derivarse a un enlace específico de su página web. Sin embargo, la información de los equipos entregados bajo comodato debe incluirse en el contrato tipo.</p>



**VIETTEL PERÚ S.A.C.**

Ningún comentario específico.

**ENTEL PERÚ S.A.**

**Numeral 1: ¿Qué estas contratando?**

Respecto a los servicios adicionales, si bien es cierto en el numeral 5 del presente contrato tipo se incluye un espacio para indicar el detalle de dichos servicios, solicitamos a su despacho puedan agregar un checkbox adicional para marcar “servicios adicionales” en el numeral 1, ello a fin de que el cliente pueda observar al inicio del contrato, todos los servicios que puede incluir su contrato empaquetado:

**1) ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?**

La empresa se compromete a prestarte los servicios públicos de:

- Telefonía fija  Televisión de paga
- Internet fijo  Telefonía móvil



**Numeral 3: Servicio contratado**

**3) SERVICIO CONTRATADO**

N° telefónico:

Código de cliente:

Respecto al número telefónico, ¿si un cliente contrata un servicio empaquetado que incluye “servicio móvil y telefonía fija”, qué número debe incluirse? ¿Ambos? O, en todo caso, ¿solo debe completarse el código del cliente y no el número telefónico?

En esa línea, ¿si un cliente contrata un servicio empaquetado que incluye “servicio móvil e internet”, se debe indicar el número móvil o solo el código del cliente?

No es posible acoger el comentario, dado que conforme a lo previsto en el artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso, los servicios adicionales deben ser contratados mediante un mecanismo de contratación distinto. En el contrato tipo solo se ha incluido aquellos servicios adicionales que la empresa otorga de manera gratuita.

**Artículo 9.- Celebración del contrato de abonado**

(...)

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de: (i) Restringir al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos de contratación que se hayan implementado para la celebración de los contratos de prestación de servicios; (ii) Condicionar la contratación del servicio a la utilización de alguno de dichos mecanismos en particular, con excepción de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 16 y el artículo 79; y, **(iii) Incluir en el contrato de abonado del servicio principal -y sus anexos, si los hubiera-, cláusulas referidas a la opción de contratar servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio.** En todos los casos, éstos últimos deberán contratarse en un mecanismo de contratación específico y distinto del referido contrato de abonado principal

El campo referido a “N° telefónico” deben completarse en caso se haya contratado los servicios de telefonía fija y/o servicio público móvil. El campo “Código de Cliente” debe completarse si se contrata los servicios de acceso a Internet y/o televisión de paga. Ambos campos son obligatorios para el caso de servicios empaquetados.

Si bien la empresa operadora puede consignar un plazo máximo de 6 meses como plazo forzoso. La mención en el contrato tipo es el plazo que como mínimo el abonado debe permanecer con la empresa operadora. No obstante a fin de evitar confusión, se eliminar el término “mínimo”.

Sobre el comentario referido a la renta mensual o anual, consideramos que es necesario que el usuario conozca de forma clara cuál es el monto total de la renta por los servicios empaquetados, sin perjuicio que más adelante se detalle el precio por cada servicio que forma parte del paquete.

Respecto a la tecnología nos referimos al término comercial, conforme se ofrece al usuario mediante sus distintos canales de atención y publicidad.

Sobre el detalle de las promociones, es preciso indicar que el campo de “Nombre de la Promoción” debe incluir la denominación que la empresa operadora ha utilizado para una determinada oferta temporal, la cual debe ser idéntica a la publicada en la web y en el SIRT.



**Numeral 4: ¿Qué debes saber de tu plan?**

Respecto al plazo de permanencia, entendemos que ello hace referencia al plazo máximo de permanencia de 6 meses para la telefonía fija<sup>2</sup>. Sin embargo, en el texto del contrato se indica como plazo “mínimo”, tal como se muestra en la siguiente imagen:

¿Existe plazo de permanencia?:  
 Sí, \_\_ meses mínimo  No

Tarifa de instalación (se paga en uno o más meses)  
S/ \_\_\_\_ en \_\_ cuotas mensuales  
- . . . . .



En virtud de ello, sugerimos a su despacho se elimine el término “mínimo” y se indique que ello solo aplica para el servicio de telefonía fija y no a la móvil, a fin de evitar alguna confusión en el cliente o en la operativa.

Por otro lado, respecto a la renta, sugerimos se elimine el espacio incluido para indicar la renta fija y solo quede la opción para marcar si es “mensual” o “anual”:

**4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?**

Renta fija  Mensual  Anual S/ \_\_\_\_

El pago se realiza por:  
 Mes vencido  Adelantado



Lo anterior, debido a que en el numeral 5 del presente contrato, se está incluyendo un cuadro para detallar cada uno de los servicios contratados y el precio de estos:

**5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?**

Servicios	Precio S/ (Inc.IGV)

Respecto a la tecnología, agradeceríamos nos puedan precisar a qué tipo de tecnología se refieren (LTE, WIMAX, etc).

De no alcanzar el detalle de los beneficios y condiciones de la promoción en el espacio libre asignado, la empresa operadora puede incluir información complementaria en el enlace específico de su página web, empleando el siguiente acápite: “Para más información de tus promociones ver: (Colocar enlace específico)”



<sup>2</sup> Artículo 16 del TUO de Condiciones de Uso

## Numeral 5: ¿Qué incluye tu plan?

Al respecto, agradeceríamos nos puedan indicar en qué parte del presente numeral se debe indicar el detalle de las promociones o bastaría con el enlace específico que debe incluirse al final en el presente numeral.

### TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

#### a. Respetto al apartado “INSTALACIÓN DE SERVICIO”

En relación a la instalación del servicio, cabe señalar que, durante la ejecución de las instalaciones en el campo, pueden presentarse diversas circunstancias que deben ser previstas de manera previa en los contratos de los abonados, tales como la posibilidad de que no se cuente con la tecnología o que no se logre instalar todos los componentes del paquete presentado, por lo que el cliente desee que no se cancele la instalación, sino que se considere otras alternativas o mantener el servicio con otras características, por lo que correspondería incluir en ese artículo lo siguiente:

##### “INSTALACIÓN DEL SERVICIO

- La empresa instalará el servicio en el plazo dispuesto de xxxxxxxxxx, previa coordinación contigo, salvo que el contrato de concesión establezca un plazo menor.
- De no realizarse la instalación el día y hora pactados con la empresa, por problemas ajenos a ella, se establecerá un nuevo plazo de 15 días.
- El servicio de telefonía móvil se activará en un plazo máximo de un (1) día hábil desde la entrega del chip (SIMCard).
- En caso no existan cobertura para la instalación del Servicio en la tecnología contratada, y siempre que no se modifiquen las condiciones contractuales del Servicio, el mismo será instalado en la tecnología que se encuentre habilitada en la zona de instalación. En caso la falta de instalación sea atribuible al abonado, la empresa podrá descontar un monto por los gastos incurridos.
- Si no se logra instalar el servicio en el plazo antes indicado, el contrato queda terminado, sin ninguna obligación de tu parte. La empresa te devolverá cualquier importe pagado previamente en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- En caso no existan facilidades técnicas para prestar el Servicio o no se lograra la activación de alguno de los servicios que conforman el Movistar Total contratado, aplicarán las siguientes reglas: (i) en el caso de los componentes que han sido contratados por primera vez y que sí cuenten con facilidades técnicas o se lograra su activación, mantendrás dichos servicios, con los mismos atributos contratados, conforme a las ofertas que TdP tuviera disponible, y cobrará las tarifas regulares vigentes que correspondan a dichos servicio, en cada oportunidad; y, (ii) en el caso de los componentes existentes al momento de la contratación del Servicio, usted mantendrá dichos servicios conforme a las condiciones previamente contratadas, salvo que no se encuentren vigentes comercialmente, en cuyo caso mantendrá dichos servicios, con los mismos atributos contratados, conforme a las ofertas que TdP tuviera disponible, y cobrará las tarifas regulares vigentes que correspondan a dichos servicio, en cada oportunidad.”

Respetto a la falta de cobertura para la instalación del servicio en la tecnología contratada, así como, sobre la falta de facilidades técnicas para prestar alguno de los servicios que conforman el paquete, consideramos que no es viable incorporar esas precisiones en el contrato tipo, dado que conllevan a la modificación de las condiciones inicialmente contratadas por el abonado. En estos supuestos, se deberá suscribir un nuevo contrato que se ajuste a las condiciones que realmente han sido implementadas.

Al respecto, se debe considerar que muchos abonados eligen determinada empresa por la tecnología del servicio que ofrecen. Ello cobra más relevancia actualmente, para el caso del servicio de acceso a Internet, dado que la tecnología incide en las características del servicio. Del mismo modo, dado que los contratos tipo contienen información específica del plan tarifario contratado, en caso no se instale uno de los servicios que forma parte del paquete, la oferta contratada y elegida por el abonado cambiaría sustancialmente, por lo que requiere se suscriba a un nuevo contrato, en el cual quede clara su aceptación por las nuevas condiciones.

Con relación al comentario referido al descuento por los gastos incurridos en los casos que no se logre instalar el servicio por causas atribuibles al abonado. Dicha cláusula podría incluirse en la sección de “Contenido adicional”. No consideramos que pueda establecerse como una cláusula general, dado que dicha práctica puede no ser adoptada por todos los operadores, siendo que por un tema de imagen y fidelización, podría no realizarse dicho descuento.

Con relación al envío del recibo se acoge el comentario y se elimina la nota del numeral 2).

Del mismo modo se acoge colocar el tema de la renta prorrateada por el primer recibo de facturación.

Asimismo, en el numeral 7) se modifica el texto, conforme al siguiente detalle:

#### 7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- **Tu recibo incluye** la facturación de: **a)** cargo fijo según tu plan tarifario contratado, **b)** consumos adicionales y/o **c)** servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.
- Tu servicio empaquetado podrá ser facturado en uno o más recibos. En caso realices un pago parcial, la empresa podrá optar por mantener activos los servicios que efectivamente hayas pagado.



#### b. Respecto a la información del apartado “RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO”

Sobre el particular, cabe señalar que nuestra representada ofrece dentro de sus productos el servicio de Movistar Total el cual incluye servicios fijos (telefonía fija, televisión de paga y acceso a internet) y servicios de telefonía móvil. Por ello, al momento de la facturación se emitirían dos recibos de pago, uno concerniente al servicio móvil y otro a los servicios fijos, por ello a fin de informar de manera adecuada a los usuarios, consideramos necesario se informe al cliente de esto.

Asimismo, su representada precisa en el segundo párrafo del presente apartado que se realizará el envío del recibo telefónico a través del correo electrónico; sin embargo, existen otros medios de entrega de recibos telefónicos a través de medios digitales que han sido dispuestos por nuestra representada como lo precisa el artículo 34° del TUO de las Condiciones de Uso, tal es el caso del envío de correos electrónicos a través de SMS al número móvil del abonado, por lo que debería incluirse dicha alternativa en el texto del contrato.

Finalmente, en el presente apartado debe incluirse la explicación de que se podría incurrir en renta fraccionada el cual será proporcional a los días en los que el abonado usó el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación, a fin de que cliente tome conocimiento del mismo y no le genere dudas del servicio.

Por ello, solicitamos se incluyan las precisiones señaladas, y proponemos el siguiente texto:

##### “7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- *Tu facturación incluye de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.*
- *Tu servicio empaquetado podrá ser facturado en uno o más recibos. En caso de pago parcial, la empresa operadora podrá optar por mantener activos los servicios que el CLIENTE efectivamente haya pagado.*
- *Tus recibos serán enviados mediante SMS a tu número telefónico y/o por el correo electrónico indicado en el numeral 2 al correo indicado en el numeral 2, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio comunicándote con la empresa.*
- *Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional a los días que usaste el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación. En este caso, la empresa operadora le otorgará el número proporcional de los segundos/minutos mensuales que corresponda al Servicio. Lugares de pago: (enlace específico)*
- *Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, la empresa podría cobrar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión”.*

#### c. Respecto a la información del apartado “DERECHOS Y OBLIGACIONES”

Sobre la información de los derechos y obligaciones del abonado, consideramos importante que sea precisa y concisa, pero también que la misma sea completa a fin de que los abonados tengan conocimiento de los beneficios y compromisos al adquirir un servicio de telecomunicaciones, muchos

- **Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
- **Debes efectuar los pagos** o cargos que correspondan por la prestación mensual del servicio, **hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo.** Lugares de pago: **(enlace específico)**
- En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.
- **Si no pagas a tiempo tu recibo** o realizas un pago parcial, podrías pagar intereses y **tu servicio será suspendido**, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.

Con relación a los comentarios sobre las precisiones a la sección derechos y obligaciones, se acoge las sugerencias con una redacción más concisa y directa, conforme se puede apreciar del siguiente texto:

#### 8) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web **(enlace específico)**, encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio. **No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**
- Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.
- La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.
- **Debes permitir al personal de la empresa, el ingreso a tu domicilio** para la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos.
- **Debes conservar los equipos que instale la empresa** sin más desgaste que el uso normal, sin realizar, cambios, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa. Para cualquier cambio o reubicación comunícate con la empresa.
- Recuerda que **asumes el pago de los daños o pérdidas que ocasiones** a los equipos y/o infraestructura de propiedad de la empresa instalada en tu domicilio.

Con relación al comentario de modificación de señales de programación, es preciso aclarar que de acuerdo al artículo 45° del TUO de las condiciones de Uso, constituye un tipo de interrupción del servicio el hecho que una empresa prestadora del servicio de radiodifusión por cable deje de transmitir alguna señal de la programación contratada. En ese sentido, se puede advertir que se trata de una situación excepcional que no se puede asimilar a la facultad que otorga el artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso para modificar de manera unilateral el contrato de abonado.

En ese sentido, no se acoge el comentario, sin perjuicio de precisar que para el caso de cambio de señales de programación la empresa también debe informar al abonado y constituye una causal de resolución del contrato, inclusive se encuentre dentro de un plazo forzoso.





de los cuales se encuentran reconocidos en el Código Civil y ora normativa vigente, y sería adecuado que se encuentren enlistados de manera resumida en sus mecanismos de contratación.

Por ello, proponemos la siguiente modificación:

#### **“DERECHOS Y OBLIGACIONES**

- *En la sección “Información Abonados y Usuarios” de la página web (enlace específico), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa, condiciones del servicio, tarifas adicionales, y otros.*
- *Eres responsable por el uso del servicio contratado. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.*
- *Debes utilizar el servicio respetando las normas vigentes, la moral las buenas costumbres, el orden público y conforme al uso residencial o comercial para el cual fue contratado. El servicio no se puede comercializar, ni revender, ni realizar cualquier otra forma de uso indebido.*
- *Si, después de la contratación, se detecta falsedad en la información o documentos falsos, la empresa podrá suspender el Servicio y/o terminar este contrato. La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.*
- *Debes permitir a la empresa o al personal que designe, el ingreso al domicilio donde se prestará el servicio, para que se proceda con la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos de TdP una vez terminado el presente Contrato.*
- *Debes conservar los equipos que instale la empresa sin más desgaste que el uso normal, sin realizar trabajos, cambios, reubicaciones o actos de disposición respecto de los bienes y/o infraestructura de propiedad de de la empresa, ni usarlos de forma ilícita.*
- *Recuerda que los equipos y/o la infraestructura instalada, son propiedad de empresa y en caso reconfigure, manipule, sustituya o modifique los referidos bienes o la instalación, responderás por los daños que pudieras causarles. Asimismo, deberás comunicar a la empresa cada daño o desperfecto en los equipos, así como dejarlos a disposición de TdP después de terminado este contrato, para que los recoja del lugar dónde instaló el servicio.”*

#### **d. Respecto a la información del apartado “MODIFICACIÓN DEL CONTRATO”**

Al respecto, cabe precisar que las señales de programación incluidas en el servicio pueden ser modificadas debido a razones externas a la empresa (terminación de contrato con proveedor de contenido, entre otras); sin embargo, esto no implicaría un incumplimiento contractual dado que, no supondría una reducción del número de las señales contratadas por los abonados, pudiendo estos contenidos ser reemplazados. El Organismos Regulador ya ha reconocido la posibilidad de que se generen cambios de señales en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, únicamente precisando la necesidad de informar a los abonados:

*Cuando las empresas operadoras que brinden servicios de distribución de radiodifusión por cable, dejen de transmitir alguna de las señales de programación que forman parte del servicio contratado por los abonados, deberán comunicar tales eventos al OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de*

#### **9) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

- La empresa **sólo podrá modificar este contrato por:** **a)** Aumento o reducción de las tarifas; **b)** Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros.
- Previo al **aumento de tarifas, o cambio en alguna señal de programación** la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).
- Por el **aumento de tarifas o cambio de señales de programación**, podrás solicitar la terminación de este contrato sin pago de penalidades, ni cobros similares, aún en caso te encuentres dentro del plazo forzoso.



producido dichos cambios, indicando la nueva señal de programación que sería incorporada a la parrilla que forma parte del plan tarifario contratado. Igualmente, las empresas operadoras deberán informar a sus abonados acerca de dichas modificaciones utilizando un mecanismo idóneo

Ante lo expuesto, agradeceremos su Despacho considere el siguiente texto para el apartado:

#### “MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- La empresa sólo podrá modificar este contrato por: a) Aumento o reducción de tarifas y b) Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros, y c) Modificación de señales de TV.
- Previo a cualquier modificación, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros), salvo se trate de reducción de tarifas.
- Por el aumento de tarifas, podrás solicitar la terminación de este contrato sin pago de penalidades, ni cobros similares, aún en caso te encuentres dentro del plazo forzoso.”

#### e. Respetto a la información del apartado “BAJA DE TU SERVICIO”

Sobre el particular, cabe precisar que no resulta adecuado establecer la fecha para la ejecución de la baja, toda vez que, mediante la Resolución N° 0138-2020-CD/OSIPTEL, su Despacho ha establecido un plazo determinado aplicable para los servicios de internet, lo cual difiere de los demás servicios fijos o empaquetados que no cuentan con el servicio de internet dentro de sus componentes, por lo que no se debería establecer una fecha fija.

De igual manera, la terminación del contrato se puede realizar no solo ante la solicitud de los abonados, sino que, la normativa vigente ha establecido supuestos adicionales en los cuales también pueden resolverse los contratos, tales como: (i) uso indebido, (ii) deuda, (iii) falsedad en la información, entre otros. Por ello, consideramos importante numerar en dicha cláusula las principales razones por las que se podría terminar el contrato con los abonados.

Finalmente, respecto a realizar el retiro del equipamiento y cableado en el plazo de 20 días hábiles, sobre el particular, es necesario considerar que para analizar las implicancias del recojo del cableado instalado para la prestación del servicio, resulta importante entender la estructura de la red y las instalaciones que intervienen para poder brindar el servicio a los clientes. A modo de ejemplo, en el caso de la red HFC se tiene lo siguiente:

**Figura 26. Red HFC que interviene en la provisión del servicio**

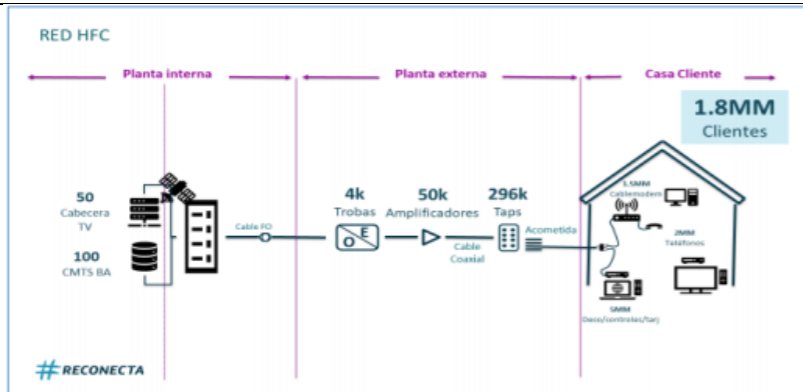
Con relación al comentario referido a la baja del servicio, se precisará en las consideraciones generales que para el caso de la empresa **TELEFÓNICA** se colocará el plazo que corresponda, según lo dispuesto en la Resolución N° 138-2020-CD/OSIPTEL, respecto de su servicio de acceso a Internet fijo y empaquetados que incluyan al Internet fijo.

Cabe indicar que, consignar el plazo para la ejecución de la baja en el contrato tipo resulta importante dada la cantidad de consultas que recibe el OSIPTEL de los usuarios, indicando desconocer la fecha efectiva o que ésta no se llega a ejecutar. De encontrarse en el contrato, permite que el usuario pueda exigir con mayor claridad y de forma directa su cumplimiento ante la empresa operadora.

Sobre el tema del retiro de equipos se omitirá dicha condición del contrato tipo.

Finalmente respecto a la propuesta de **TELEFÓNICA** de incluir causales de resolución del contrato por decisión de la empresa operadora, es de manifestar que éstas se encuentran previstas en el TUO de las Condiciones de Uso, por lo que no resulta necesario su inclusión en el contrato tipo. Cabe indicar que, lo relacionado a la resolución por problemas de facilidades técnicas ya se encuentra previsto en la sección de instalación del servicio.





Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, para la prestación del servicio no solo se cuenta con equipamiento que se instala en el domicilio del cliente, sino que se realizan conexiones de cableado en planta externa hacia el domicilio (acometidas). Para realizar un retiro adecuado del cableado instalado es necesario seguir el siguiente procedimiento:

Figura 2. Procedimiento de Retiro de cableado

Figura 2. Procedimiento de Retiro de cableado



Fuente: Elaboración Propia

Telefónica realizó un programa de retiro del cableado y equipos luego de la baja de servicios a petición de los clientes, específicamente durante el mes de enero del presente año; sin embargo, en la ejecución se presentaron una serie de inconvenientes los cuales deben analizarse de manera previa a la inclusión de estas cláusulas en el contrato, estos se han focalizado tanto en nuestra planta horizontal (inmuebles que cuentan con puerta al exterior) como en la planta vertical (edificios), los cuales imposibilitaron que la ejecución de este retiro se realizara de la forma que nosotros esperábamos:

Figura 3. Evaluación del programa de retiro del cableado



**Figura 3. Evaluación del programa de retiro del cableado**

	PLANTA HORIZONTAL			PLANTA VERTICAL		TOTAL	
	SURQUILLO	LA MOLINA	MIRAFLORES	LA MOLINA	MIRAFLORES		
Cantidad Bajas (Muestra)	4	10	2	2	5	23	100%
Ejecutadas 	0	0	1	0	0	1	4%
No ejecutadas y se ubica dirección	3	9	1	2	5	20	87%
No se encuentra dirección	1	1	0	0	0	2	9%

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, de 23 bajas gestionadas, sólo se logró ejecutar el retiro del cableado en uno sólo de los casos (es decir, una tasa del 4% de éxito), y en los otros 22 casos presentaron distintas dificultades que impidieron que se materializara este retiro.

Tanto para el retiro de cableado como para el recojo del equipamiento hemos advertido una serie de inconvenientes en su ejecución, debido básicamente a que los clientes no brindan las facilidades necesarias para poder ejecutar el retiro de estos elementos de red. Así se producen casos como:

- Técnico se encuentra en casa del cliente, pero no identifica la ubicación del cable. - No se permite el ingreso de nuestros técnicos a los inmuebles.
- No se ubica la dirección del cliente.
- No se ubicó al cliente en el domicilio.
- No pudo identificarse el cable que debía ser retirado de manera remota.
- La persona de atención del inmueble confirmó baja, pero no dio acceso para identificar el cableado que debía ser retirado.
- Cliente ya no vive en dicha dirección.
- No se puede contactar con el cliente por número apagado o porque no contesta el servicio.
- Cliente solicita reiteradamente que se le vuelva a llamar con posterioridad. - Persona que atiende se encuentra renuente a brindar cualquier información.
- Cliente indica que entregará el equipo en nuestros locales comerciales y luego no lo hace.
- Cliente indica no devolverá los equipos.

Es así que, se puede apreciar que para realizar el recojo del recojo del equipamiento y retiro del cableado resulta importante y necesaria la anuencia del cliente. De igual manera, se debe considerar lo siguiente:

- Para generar el retiro de cableado y equipamiento se debe gestionar previamente con el cliente, por lo que resulta necesario contar con un Call Center con la finalidad de realizar el retiro, y no se garantiza que dicha visita se realice dentro de los tres días propuestos.
- Es necesaria la implementación de un equipo capacitado que realice el seguimiento de las solicitudes presentadas.
- Pese a que se intenta llamar al cliente en reiteradas oportunidades, no se garantiza el éxito en la comunicación.



- Pese a haber realizado el agendamiento y el desplazamiento del personal, no es posible garantizar que el cliente se encuentre en su domicilio.

En la medida que para el retiro del cableado y del equipamiento instalado en los hogares de los abonados, su participación resulta de vital importancia; sin embargo, tal como se ha indicado -y comprobado-, se puede apreciar que regularmente no se cuenta con la colaboración del cliente.

En dicha medida, la inclusión de la cláusula obligación de retirar el cableado y el equipamiento, es un costo adicional muy importante para las empresas operadoras pese a que el porcentaje de efectividad es muy bajo y no puede trasladarse íntegramente esta carga a la empresa operadora pues se necesita una participación activa del abonado lo cual es muy difícil de garantizar. Finalmente, respecto al retiro del cableado instalado, resulta hasta riesgoso realizar el corte del cableado sin detectar el domicilio del cliente, pues se podría cortar cables que pertenezcan a otros servicios y/o a otros abonados, y con ello generar perjuicio a terceros.

Por lo expuesto, solicitamos que se retire dicha referencia del modelo de contrato y se considere el siguiente modelo:

**“11) BAJA DE SU SERVICIO**

- Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en los plazos normativos vigentes.
- TdP podrá resolver este contrato en caso: (i) no existan facilidades técnicas para la instalación del Servicio; (ii) si usted no presta las facilidades necesarias para la instalación, debiendo TdP contar los sustentos del caso; (iii) usted no paga oportunamente la retribución; (iv) incumplimiento de los numerales 2.4, 2.5 y 2.6 del numeral 2 de las Cláusulas Adicionales o, (v) o si después de la contratación se detecta inconsistencia o falsedad en la información o sustentos presentados.
- En los casos (i) y (ii) TdP devolverá los pagos que usted pudiera haber realizado por adelantado en un plazo máximo de 10 días hábiles. En el caso (ii) o si el contrato fuera resuelto por usted antes del inicio de la prestación del Servicio, TdP tendrá derecho a descontarle - antes de la referida devolución- los gastos administrativos en los que hubiera incurrido. Asimismo, en el caso (iii), si la resolución se hubiera producido por un pago parcial del Servicio, TdP podrá optar por mantener los servicios que el usted si hubiera pagado, siempre que estos cuenten con las mismas características, y cobrará las tarifas regulares vigentes que correspondan a dichos servicios.

**CONTRATO TIPO N° 4. CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**  
Sin comentarios específicos



#### VIETTEL PERÚ S.A.C.

-Respecto al servicio de telefonía fija, mencionamos que nuestra representada ofrece el servicio de telefonía fija en la modalidad de prepago, por lo cual no correspondería que en el contrato se considere los siguientes puntos: 6) *Instalación del Servicio* y 7) *Recibo y Pago del Servicio*. De acuerdo a ello, consultamos si conforme a las características propias del servicio comercializado por nuestra representada ¿correspondería excluir tales puntos del contrato tipo?

-Asimismo, mencionamos que en el caso de nuestra representada, para el servicio de telefonía fija prepago se cuenta con una promoción de recargas. De acuerdo a ello, nos permitimos inferir que tal información deberá ser incluida en el enlace específico que constará en la parte final del punto 5) *¿Qué incluye tu plan?* Al respecto, solicitamos se precise este punto.

Sobre el comentario de **VIETTEL** se presenta un contrato tipo específico para los servicios de telefonía fija, acceso a Internet fijo y televisión de paga contratados bajo la modalidad prepago.

Sobre la sección 6) referida a “Instalación del Servicio”, se modifica el texto a fin de aclarar que solo aplica en los casos que se requiera de una instalación, conforme se advierte del siguiente texto:

#### 7) INSTALACIÓN DEL SERVICIO

- **En caso el servicio requiera de instalación, se realiza en el plazo máximo de 15 días hábiles** desde la contratación, previa coordinación contigo.
- De no realizarse la instalación el día y hora pactados con la empresa, por problemas ajenos a ella, se establecerá un nuevo plazo de 15 días.
- **Si no se logra instalar el servicio** en el plazo antes indicado, el contrato queda terminado, sin ninguna obligación de tu parte. **La empresa te devolverá cualquier importe pagado previamente en un plazo máximo de \_\_\_ días hábiles.**

#### TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

##### a. Respecto al apartado “INSTALACIÓN DE SERVICIO”

En relación a la instalación del servicio, cabe señalar que, durante la ejecución de las instalaciones en el campo, pueden presentarse diversas contrariedades que deben ser previstas de manera previa en los contratos de los abonados, tales como la posibilidad de que no se cuente con la tecnología, por lo que correspondería incluir en ese artículo lo siguiente:

##### “6) INSTALACIÓN DEL SERVICIO

- La empresa instalará el servicio en el plazo dispuesto de xxxxxxxxxxx, previa coordinación contigo, salvo que el contrato de concesión establezca un plazo menor.
- De no realizarse la instalación el día y hora pactados con la empresa, por problemas ajenos a ella, se establecerá un nuevo plazo de 15 días.
- En caso la falta de instalación sea atribuible al abonado, la empresa podrá descontar un monto por los gastos incurridos.
- En caso no existan facilidades técnicas para prestar el Servicio en la tecnología contratada y siempre que no se modifiquen las condiciones contractuales del Servicio, el mismo será instalado en la tecnología que se encuentre habilitada en la zona de instalación”.

##### b. Respecto a la información del apartado “RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO”

Sobre el particular, su representada precisa en el segundo párrafo del presente apartado que se realizará el envío del recibo telefónico a través del correo electrónico; sin embargo, existen otros medios de entrega de recibos telefónicos a través de medios digitales que han sido dispuestos por nuestra representada como lo precisa el artículo 34° del TUO de las Condiciones de Uso, tal es el caso del envío de correos electrónicos a través de SMS al número móvil del abonado, por lo que debería incluirse dicha alternativa en el texto del contrato.

Respecto a la falta de facilidades técnicas para prestar el servicio en la tecnología contratada, consideramos que no es viable incorporar esa precisión en el contrato tipo, dado que conllevan a la modificación de las condiciones inicialmente contratadas por el abonado. En este supuesto, se deberá suscribir un nuevo contrato que se ajuste a las condiciones que realmente han sido implementadas.

Al respecto, se debe considerar que muchos abonados eligen determinada empresa por la tecnología del servicio que ofrecen, dado que la tecnología incide en las características del servicio.

Con relación al comentario de **TELEFÓNICA** referido al descuento por los gastos incurridos en los casos que no se logre instalar el servicio por causas atribuibles al abonado. Conforme se indicó previamente, dicha cláusula podría incluirse en la sección de “Contenido adicional”. No consideramos que pueda establecerse como una cláusula general, dado que dicha práctica puede no ser adoptada por todos los operadores, siendo que por un tema de imagen y fidelización, podría no realizarse dicho descuento.

Con relación al envío del recibo se acoge el comentario y se elimina la nota del numeral 2) del contrato tipo.

Del mismo modo se acoge colocar el tema de la renta prorrateada por el primer recibo de facturación.

Asimismo, en el numeral 7) se modifica el texto, conforme al siguiente detalle:

#### 7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- **Tu recibo incluye** la facturación de: **a)** Cargo fijo según tu plan tarifario contratado, **b)** Consumos adicionales y/o **c)** Servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.



Finalmente, en el presente apartado debe incluirse la explicación de que se podría incurrir en renta fraccionada el cual será proporcional a los días en los que el abonado usó el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación, a fin de que cliente tome conocimiento del mismo y no le genere dudas del servicio.

Por ello, solicitamos se incluyan las precisiones señaladas, y proponemos el siguiente texto:

#### “7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- Tu facturación incluye de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.
- Tus recibos serán enviados mediante SMS a tu número telefónico y/o por el correo electrónico indicado en el numeral 2 al correo indicado en el numeral 2, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio comunicándote con la empresa.
- Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional a los días que usaste el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación. En este caso, la empresa operadora le otorgará el número proporcional de los segundos/minutos mensuales que corresponda al Servicio. Lugares de pago: (enlace específico)
- Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, la empresa podría cobrar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión”.

**c. Respecto a la información del apartado “DERECHOS Y OBLIGACIONES”** Sobre la información de los derechos y obligaciones del abonado, consideramos importante que sea precisa y concisa, pero también que la misma sea completa a fin de que los abonados tengan conocimiento de los beneficios y compromisos al adquirir un servicio de telecomunicaciones, muchos de los cuales se encuentran reconocidos en el Código Civil y ora normativa vigente, y sería adecuado que se encuentren enlistados de manera resumida en sus mecanismos de contratación.

Por ello, proponemos la siguiente modificación:

#### “8) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección “Información Abonados y Usuarios” de la página web (enlace específico), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa, condiciones del servicio, tarifas adicionales, y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio contratado. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.
- Debes utilizar el servicio respetando las normas vigentes, la moral las buenas costumbres, el orden público y conforme al uso residencial o comercial para el cual fue contratado. El servicio no se puede comercializar, ni revender, ni realizar cualquier otra forma de uso indebido.

- **Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
- **Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan** por la prestación mensual del servicio, **hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo.** Lugares de pago: **(colocar enlace específico)**
- En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.
- **Si no pagas a tiempo tu recibo** o realizas un pago parcial, podrías pagar intereses y **tu servicio será suspendido**, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.

Con relación a los comentarios sobre las precisiones a la sección derechos y obligaciones, se acoge las sugerencias con una redacción más concisa y directa, conforme se puede apreciar del siguiente texto:

#### 8) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web (**enlace específico**), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio. **No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**
- Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.
- La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.
- **Debes permitir al personal de la empresa, el ingreso a tu domicilio** para la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos.
- **Debes conservar los equipos que instale la empresa** sin más desgaste que el uso normal, sin realizar, cambios, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa. Para cualquier cambio o reubicación comunícate con la empresa.
- Recuerda que **asumes el pago de los daños o pérdidas que ocasionen a los equipos y/o infraestructura de propiedad de la empresa, instalada en tu domicilio.**

Finalmente respecto a su propuesta de incluir causales de resolución del contrato por decisión de la empresa operadora, es de manifestar que éstas se encuentran previstas en el TUO de las Condiciones de Uso, por lo que no resulta necesario su inclusión en el contrato tipo. Cabe indicar que, lo relacionado a la resolución por problemas de facilidades técnicas ya se encuentra previsto en la sección de instalación del servicio.



- Si, después de la contratación, se detecta falsedad en la información o documentos falsos, la empresa podrá suspender el Servicio y/o terminar este contrato. La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.
- Debes permitir a la empresa o al personal que designe, el ingreso al domicilio donde se prestará el servicio, para que se proceda con la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos de TdP una vez terminado el presente Contrato.
- Debes conservar los equipos que instale la empresa sin más desgaste que el uso normal, sin realizar trabajos, cambios, reubicaciones o actos de disposición respecto de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa, ni usarlos de forma ilícita.
- Recuerda que los equipos y/o la infraestructura instalada, son propiedad de empresa y en caso reconfigure, manipule, sustituya o modifique los referidos bienes o la instalación, responderás por los daños que pudieras causarles. Asimismo, deberás comunicar a la empresa cada daño o desperfecto en los equipos, así como dejarlos a disposición de TdP después de terminado este contrato, para que los recoja del lugar dónde instaló el servicio.”

**d. Respecto a la información del apartado “BAJA DE TU SERVICIO”**

Sobre el particular, la terminación del contrato se puede realizar no solo ante la solicitud de los abonados, sino que, la normativa vigente ha establecido supuestos adicionales en los cuales también pueden resolverse los contratos, tales como: (i) uso indebido, (ii) deuda, (iii) falsedad en la información, entre otros. Por ello, consideramos importante numerar en dicha cláusula las principales razones por las que se podría terminar el contrato con los abonados. Finalmente, respecto a realizar el retiro del equipamiento y cableado en el plazo de 20 días hábiles, sobre el particular nos remitimos a los comentarios señalados para los contratos empaquetados.

Por lo expuesto, solicitamos que se retire dicha referencia del modelo de contrato y se considere el siguiente modelo:

**“11) BAJA DE SU SERVICIO**

- Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en los plazos normativos vigentes.
- TdP podrá resolver este contrato en caso: (i) no existan facilidades técnicas para la instalación del Servicio; (ii) si usted no presta las facilidades necesarias para la instalación, debiendo TdP contar los sustentos del caso; (iii) usted no paga oportunamente la retribución; (iv) incumplimiento de los numerales 2.4, 2.5 y 2.6 del numeral 2 de las Cláusulas Adicionales o, (v) o si después de la contratación se detecta inconsistencia o falsedad en la información o sustentos presentados.
- En los casos (i) y (ii) TdP devolverá los pagos que usted pudiera haber realizado por adelantado en un plazo máximo de 10 días hábiles. En el caso (ii) o si el contrato fuera resuelto por usted antes del inicio de la prestación del Servicio, TdP tendrá derecho a descontarle - antes de la referida devolución- los gastos administrativos en los que hubiera incurrido. Asimismo, en el caso (iii), si la resolución se hubiera producido por un pago parcial del Servicio, TdP podrá optar por mantener los servicios que el usted si hubiera pagado, siempre que estos





<p>cuenten con las mismas características, y cobrará las tarifas regulares vigentes que correspondan a dichos servicios”.</p>	
<p><b>CONTRATO TIPO N° 5. CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO</b></p>	
<p><b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b> Sin comentarios específicos</p>	
<p><b>VIETTEL PERÚ S.A.C.</b></p> <p>-Respecto al servicio de Internet fijo, indicamos que dentro del contrato correspondiente a este servicio, nuestra representada ha considerado como anexos: <i>Condiciones Comerciales y Características del Servicio y Contrato de Comodato</i>, en donde se detallan las características específicas del equipo Router, las condiciones respecto al equipo, etc. De acuerdo a ello, verificamos que en los puntos considerados en el contrato tipo para este servicio, ninguno se vincula a la información correspondiente a los equipos, por lo que nos permitimos recomendar que se conserven los anexos mencionados, o de lo contrario se incluya dentro del contrato tipo los puntos con el detalle de la información mencionada.</p> <p>Respecto al ciclo de facturación, nos permitimos recomendar que se establezca tal información en una sección de la página web de cada uno de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones y se incluya en el punto 7) <i>Recibo y Pago del Servicio</i>.</p> <p>-Adicionalmente, en el caso de nuestra representada existe una tarifa especial de instalación, la cual se presenta en caso el cliente necesite un cableado más extenso para la instalación del servicio. Por lo que consideramos que la mencionada tarifa deberá incluirse en el punto 4) <i>¿Qué debes saber de tu plan?</i> Al respecto, solicitamos se precise este punto.</p>	<p>Se acoge el comentario y en el caso del contrato de acceso a Internet fijo, la empresa operadora podrá incluir el detalle de las condiciones sobre los equipos proporcionados bajo comodato en la parte de contenido adicional.</p> <p>Sobre el comentario referido al ciclo de facturación se acoge la sugerencia y se precisa en la sección referida a “¿Qué debes saber de tu plan” el campo de “Último día de pago: ___de cada mes”</p> <p>El comentario referido a la tarifa especial de instalación, se incluye en la parte final del numeral 4) referido a “¿Qué debes saber de tu plan” un campo denominado “Detalle de la instalación” a fin que en el mismo se pueda precisar este supuesto u otro relacionado con la instalación.</p>
<p><b>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</b></p> <p><b>a. Respecto al apartado “INSTALACIÓN DE SERVICIO”</b></p> <p>En relación a la instalación del servicio, cabe señalar que, durante la ejecución de las instalaciones en el campo, pueden presentarse diversas contrariedades que deben ser previstas de manera previa en los contratos de los abonados, tales como la posibilidad de que no se cuente con la tecnología, por lo que correspondería incluir en ese artículo lo siguiente: Por ello, solicitamos se incluyan las precisiones señaladas y el texto quede de la siguiente manera:</p> <p><b>“ INSTALACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La empresa instalará el servicio en el plazo dispuesto de xxxxxxxxxx, previa coordinación contigo, salvo que el contrato e concesión establezca un plazo menor.</i></li> </ul>	<p>Respecto de la falta de facilidades técnicas para prestar el servicio en la tecnología contratada, consideramos que no es viable incorporar esa precisión en el contrato tipo, dado que conllevan a la modificación de las condiciones inicialmente contratadas por el abonado. En este supuesto, se deberá suscribir un nuevo contrato que se ajuste a las condiciones que realmente han sido implementadas.</p> <p>Al respecto, se debe considerar que muchos abonados eligen determinada empresa por la tecnología del servicio que ofrecen, dado que la tecnología incide en las características del servicio.</p> <p>Con relación al comentario referido al descuento por los gastos incurridos en los casos que no se logre instalar el servicio por causas atribuibles al abonado. Conforme se indicó previamente, dicha cláusula podría incluirse en la sección de “Contenido adicional”. No consideramos que pueda establecerse</p>



- De no realizarse la instalación el día y hora pactados con la empresa, por problemas ajenos a ella, se establecerá un nuevo plazo de 15 días.
- En caso la falta de instalación sea atribuible al abonado, la empresa podrá descontar un monto por los gastos incurridos.
- En caso no existan facilidades técnicas para prestar el Servicio en la tecnología contratada y siempre que no se modifiquen las condiciones contractuales del Servicio, el mismo será instalado en la tecnología que se encuentre habilitada en la zona de instalación”.

#### b. Respecto a la información del apartado “RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO”

Sobre el particular, su representada precisa en el segundo párrafo del presente apartado que se realizará el envío del recibo telefónico a través del correo electrónico; sin embargo, existen otros medios de entrega de recibos telefónicos a través de medios digitales que han sido dispuestos por nuestra representada como lo precisa el artículo 34° del TUO de las Condiciones de Uso, tal es el caso del envío de correos electrónicos a través de SMS al número móvil del abonado, por lo que debería incluirse dicha alternativa en el texto del contrato.

Finalmente, en el presente apartado debe incluirse la explicación de que se podría incurrir en renta fraccionada el cual será proporcional a los días en los que el abonado usó el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación, a fin de que cliente tome conocimiento del mismo y no le genere dudas del servicio.

Por ello, solicitamos se incluyan las precisiones señaladas, y proponemos el siguiente texto:

##### “RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- Tu facturación incluye de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.
- Tus recibos serán enviados mediante SMS a tu número telefónico y/o por el correo electrónico indicado en el numeral 2 al correo indicado en el numeral 2, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio comunicándote con la empresa.
- Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional a los días que usaste el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación. En este caso, la empresa operadora le otorgará el número proporcional de los segundos/minutos mensuales que corresponda al Servicio. Lugares de pago: (enlace específico)
- Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, la empresa podría cobrar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión”.

**c. Respecto a la información del apartado “DERECHOS Y OBLIGACIONES”** Sobre la información de los derechos y obligaciones del abonado, consideramos importante que sea precisa y concisa, pero también que la misma sea completa a fin de que los abonados tengan conocimiento de los beneficios y compromisos al adquirir un servicio de telecomunicaciones, muchos de los cuales se encuentran reconocidos en el Código Civil y ora normativa vigente, y sería adecuado que se encuentren enlistados de manera resumida en sus mecanismos de contratación.

como una cláusula general, dado que dicha práctica puede no ser adoptada por todos los operadores, siendo que por un tema de imagen y fidelización, podría no realizarse dicho descuento.

Con relación al envío del recibo se acoge el comentario y se elimina la nota del numeral 2) del contrato tipo.

Del mismo modo se acoge colocar el tema de la renta prorrateada por el primer recibo de facturación.

Asimismo, en el numeral 7) se modifica el texto, conforme al siguiente detalle:

#### 7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- **Tu recibo incluye** la facturación de: **a)** cargo fijo según tu plan tarifario contratado, **b)** consumos adicionales y/o **c)** servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.
- **Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
- **Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan** por la prestación mensual del servicio, **hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo**. Lugares de pago: (**colocar enlace específico**)
- En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.
- **Si no pagas a tiempo tu recibo** o realizas un pago parcial, podrías pagar intereses y **tu servicio será suspendido**, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.

Con relación a los comentarios sobre las precisiones a la sección derechos y obligaciones, se acoge las sugerencias con una redacción más concisa y directa, conforme se puede apreciar del siguiente texto:

#### 8) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web (enlace específico) encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio. **No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**
- Si se detecta que empleas el servicio para **finés ilícitos o presentaste información falsa**, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.
- La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.
- **Debes permitir al personal de la empresa, el ingreso a tu domicilio** para la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos.



Por ello, proponemos la siguiente modificación:

#### **“8) DERECHOS Y OBLIGACIONES**

- En la sección “Información Abonados y Usuarios” de la página web (enlace específico), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa, condiciones del servicio, tarifas adicionales, y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio contratado. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.
- Debes utilizar el servicio respetando las normas vigentes, la moral las buenas costumbres, el orden público y conforme al uso residencial o comercial para el cual fue contratado. El servicio no se puede comercializar, ni revender, ni realizar cualquier otra forma de uso indebido.
- Si, después de la contratación, se detecta falsedad en la información o documentos falsos, la empresa podrá suspender el Servicio y/o terminar este contrato. La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.
- Debes permitir a la empresa o al personal que designe, el ingreso al domicilio donde se prestará el servicio, para que se proceda con la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos de TdP una vez terminado el presente Contrato.
- Debes conservar los equipos que instale la empresa sin más desgaste que el uso normal, sin realizar trabajos, cambios, reubicaciones o actos de disposición respecto de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa, ni usarlos de forma ilícita.
- Recuerda que los equipos y/o la infraestructura instalada, son propiedad de empresa y en caso reconfigure, manipule, sustituya o modifique los referidos bienes o la instalación, responderás por los daños que pudieras causarles. Asimismo, deberás comunicar a la empresa cada daño o desperfecto en los equipos, así como dejarlos a disposición de TdP después de terminado este contrato, para que los recoja del lugar dónde instaló el servicio.”

#### **d. Respecto a la información del apartado “BAJA DE TU SERVICIO”**

Sobre el particular, la terminación del contrato se puede realizar no solo ante la solicitud de los abonados, sino que, la normativa vigente ha establecido supuestos adicionales en los cuales también pueden resolverse los contratos, tales como: (i) uso indebido, (ii) deuda, (iii) falsedad en la información, entre otros. Por ello, consideramos importante numerar en dicha cláusula las principales razones por las que se podría terminar el contrato con los abonados. Finalmente, respecto a realizar el retiro del equipamiento y cableado en el plazo de 20 días hábiles, sobre el particular nos remitimos a los comentarios señalados para los contratos empaquetados.

Por lo expuesto, solicitamos que se retire dicha referencia del modelo de contrato y se considere el siguiente modelo:

#### **“11) BAJA DE SU SERVICIO**

- Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en los plazos normativos vigentes.

- **Debes conservar los equipos que instale la empresa** sin más desgaste que el uso normal, sin realizar, cambios, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa. Para cualquier cambio o reubicación comunícate con la empresa.
- Recuerda que **asumes el pago de los daños o pérdidas que ocasionen** a los equipos y/o infraestructura de propiedad de la empresa instalada en tu domicilio.

Finalmente respecto a su propuesta de incluir causales de resolución del contrato por decisión de la empresa operadora, es de manifestar que éstas se encuentran previstas en el TUO de las Condiciones de Uso, por lo que no resulta necesario su inclusión en el contrato tipo. Cabe indicar que, lo relacionado a la resolución por problemas de facilidades técnicas ya se encuentra previsto en la sección de instalación del servicio.



- TdP podrá resolver este contrato en caso: (i) no existan facilidades técnicas para la instalación del Servicio; (ii) si usted no presta las facilidades necesarias para la instalación, debiendo TdP contar los sustentos del caso; (iii) usted no paga oportunamente la retribución; (iv) incumplimiento de los numerales 2.4, 2.5 y 2.6 del numeral 2 de las Cláusulas Adicionales o, (v) o si después de la contratación se detecta inconsistencia o falsedad en la información o sustentos presentados.
- En los casos (i) y (ii) TdP devolverá los pagos que usted pudiera haber realizado por adelantado en un plazo máximo de 10 días hábiles. En el caso (ii) o si el contrato fuera resuelto por usted antes del inicio de la prestación del Servicio, TdP tendrá derecho a descontarle - antes de la referida devolución- los gastos administrativos en los que hubiera incurrido. Asimismo, en el caso (iii), si la resolución se hubiera producido por un pago parcial del Servicio, TdP podrá optar por mantener los servicios que el usted si hubiera pagado, siempre que estos cuenten con las mismas características, y cobrará las tarifas regulares vigentes que correspondan a dichos servicios”.

**CONTRATO TIPO N° 6. CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN PAGA**

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**  
Sin comentarios específicos

**DIRECTV S.R.L.**

Nuestro servicio de televisión paga prepago, es único en el mercado de telecomunicaciones. El modelo de servicio tiene como propuesta que el usuario adquiera el equipamiento de telecomunicaciones (siendo éste su propiedad), lo instale en su domicilio, y luego, active el servicio mediante los mecanismos de contratación habilitados por DIRECTV. Luego, el usuario recarga el servicio, conforme a sus necesidades y preferencias.

El servicio Prepago tiene mucha aceptación en los sectores medio y bajo, y ha logrado su masificación en provincias, y en aquellas zonas alejadas, donde no llegan otras empresas operadoras.

De los estudios efectuados por nuestra empresa, podemos precisar que nuestros usuarios prepago, a diferencia de los usuarios postpago, valoran una dinámica simple, rápida y flexible en la prestación del servicio. Por la lejanía de nuestros usuarios; y la no necesidad de acudir a un punto de venta o centro de atención al cliente, éstos no acceden a contrataciones físicas, si no que para activar su servicios optan por la contratación telefónica, y vía USSD1.

En ese sentido, los mecanismos antes descritos fueron aprobados por su representada, y requirieron esfuerzos por parte de DIRECTV y desarrollos para lograr implementarlos acorde a las exigencias del Regulador. Cabe precisar, que ninguno de estos mecanismos implica que DIRECTV deba enviar un modelo de contrato al usuario una vez finalizada la contratación; sin embargo, el usuario si cuenta con la información esencial sobre su activación mediante: sms mensaje de texto y archivo descargable en la web

Con relación a la solicitud de exonerar del uso del contrato tipo para el servicio de televisión de paga bajo la modalidad prepago, es de señalar que el artículo 9 del TEO de las Condiciones de Uso, establece de manera expresa que la empresa operadora debe conservar el contrato de abonado independiente del mecanismo de contratación empleado, así como de la **modalidad de pago del servicio**. Asimismo, precisa que en el caso de contratos escritos, la documentación es entregada al abonado de forma impresa inmediatamente después de la contratación. En los casos de contratos distintos al escrito, como los que hace mención DIRECTV (vía USSD), la empresa debe entregar al abonado las condiciones contractuales en el plazo de 2 o 10 días hábiles (dependiendo de la forma de entrega).

En ese sentido, no es posible disponer que en las contrataciones del servicio de televisión de paga bajo la modalidad prepago, no se brinde al abonado el contrato escrito de manera inmediata a su celebración, o el envío de las condiciones contractuales en caso se haya realizado el contrato por medios distintos al escrito.

Por tanto, no se acoge el comentario de la empresa operadora en este extremo.

**“Artículo 9.- Celebración del contrato de abonado**

(...)

La celebración del contrato de abonado" se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. **En todos los casos, la empresa operadora estará**



Éstos mecanismos de contratación son los únicos utilizados por los usuarios, y los que mayor aceptación han tenido en nuestra base de clientes. Ellos resultan simples, y de fácil entendimiento por parte del usuario.

Por otro lado, el producto Prepago a diferencia del servicio Postpago, resulta más simple a nivel de información brindada. En efecto, no se requiere facturación, en consecuencia no existen recibos que enviar; no existe un proceso de baja del servicio (en tanto el usuario, puede recargar cuando guste), no existe un proceso de recojo de equipos (en tanto son de propiedad del cliente), tampoco existe un plazo de instalación (en tanto es autoinstalable); con lo cual, resulta mucho más simple que un producto Postpago, y la información brindada al usuario es básica y esencial.

Por otro lado, el usuario siempre puede acceder a información más detallada a través de nuestra web, nuestro servicio de atención telefónica al cliente, nuestra canal Whatsapp de consultas, el Manual de instalación y Uso del servicio Prepago.

Finalmente, es preciso recordar la razón que motiva la propuesta del Regulador para el uso de Contratos Tipo, y ello es, los distintos modelos de contratos que existen sobre los mismos servicios en el mercado; lo cual generaría confusión en el usuario. En esa línea, ésta sería la falla detectada por el Regulador, y que NO SE PRESENTA EN EL SERVICIO PREPAGO, debido a que: (1) somos los únicos proveedores de dicho servicio en el mercado, (2) sus características son simples y de fácil entendimiento para los usuarios, y, (3) no contamos con contratación física.

Considerando todo lo expuesto, muy respetuosamente solicitamos descartar la emisión de un contrato tipo para el servicio de televisión paga prepago, brindado por DIRECTV.

### III. SOBRE LOS IMPACTOS NEGATIVOS QUE PODRÍA GENERAR EN LA COMPETENCIA, LA INCLUSIÓN DE DETERMINADAS OBLIGACIONES

(1) Sobre el particular, y conforme explicaremos de forma detallada en nuestros comentarios relacionados al segundo párrafo de la Cláusula 10) BAJA DE TU SERVICIO del Contrato Tipo, consideramos que la inclusión de retiro de equipos obligatoria podría afectar la posibilidad de retención o regreso de los usuarios que dieron de baja su servicio.

En efecto, existe equipamiento como las antenas, que resulta relevante mantener en caso un cliente decida volver a nuestro servicio, teniendo en cuenta que dicha cantidad de clientes representa un número importante para nuestros ingresos y metas comerciales.

Por otro lado, dichas obligaciones al ser manejadas de manera distinta por cada operadora y no tener una regulación específica en el TUO de las Condiciones de Uso, siempre se ha manejado a criterio de cada empresa, por lo que el Contrato Tipo no es la vía idónea para imponer y analizar la determinación de una regulación *ad hoc* para este aspecto.

(2) Otra obligación que se nos está imponiendo es aquella correspondiente al último párrafo de la Cláusula 6) INSTALACIÓN DEL SERVICIO, en la cual el Regulador está estableciendo un plazo de devolución muy diferente al que se maneja en general para otro tipo de devoluciones vinculados al servicio público de telecomunicaciones.

Tampoco se está exponiendo el criterio que ha analizado el Regulador para imponer un plazo tan corto de devolución cuando se sabe que existen diversas vías por las cuales se puede solicitar se efectúe la devolución de dinero y cada canal tiene sus plazos particulares.

**obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio.**

(...)

**En los casos en que la contratación se realice a través de un documento escrito**, la empresa operadora deberá entregar al abonado un original del contrato y, su(s) respectivo(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, debidamente suscritos por el representante acreditado de la empresa operadora y el abonado. Dicho contrato y anexo(s), si lo(s) hubiere, deberán cumplir con las siguientes características: (i) estar impresos de manera claramente legible, (ii) emplear caracteres que no sean inferiores a tres (3) milímetros, (iii) contar con espacios razonables entre líneas y caracteres, y (iv) ser redactados utilizando términos que faciliten la comprensión del abonado.

**La documentación a que se refiere el presente párrafo, deberá ser entregada al abonado inmediatamente después de la contratación, mediante documento impreso.**

**En los casos en que la contratación se realice a través de cualquier otro mecanismo distinto al documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado, documentación que contenga la información a que hace referencia el tercer párrafo del artículo 17, especificando además lo siguiente: (i) fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) condiciones tarifarias contratadas, (iii) condiciones de la promoción, oferta o descuento contratados, de ser el caso, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio. Dicha documentación deberá cumplir con las características citadas en el párrafo precedente.**

**La empresa operadora deberá entregar la documentación a que se refiere el párrafo anterior dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que éste haya solicitado expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso en el domicilio informado, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de los diez (10) días útiles posteriores a la celebración del contrato.**

(...).

### Diagramación e Idioma

Sobre el comentario referido a las imágenes de hombre y mujer, acogemos el comentario y se omitirán en la versión final del contrato tipo.

Con relación al comentario referido a la versión quechua del contrato tipo, acogemos en parte el comentario, y por tanto se precisará en las consideraciones generales lo siguiente:

- 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.



En ambos casos consideramos que el Regulador no puede ni debe **crear obligaciones ni regulaciones, sin tener el amparo de una normativa establecida y sin un análisis de impacto regulatorio adecuado.**

Por lo antes indicado, solicitamos eliminar del modelo de contrato tipo la obligación de retiro de equipamiento, y que ello continúe siendo manejado por las empresas operadoras de forma autónoma. Asimismo, solicitamos que se elimine el plazo de 10 días hábiles para efectuar devoluciones, y se considere el plazo de 60 días calendario.

#### DIAGRAMACIÓN E IDIOMA

- Al respecto, debemos indicar que la inclusión de gráficos en nuestro contrato implica realizar adecuaciones en nuestros sistemas, los cuales se utilizan a nivel regional por todo LATAM, y, además ello puede dificultar el orden y extensión del contrato. Considerando ello, agradeceremos que los gráficos (imagen de hombre y mujer) incluidos en la versión del Contrato Tipo no sean de uso obligatorio, sino facultativo.

- Respecto a la versión quechua del contrato tipo, se señala que dicha versión se implementará en aquellos lugares que de acuerdo al Registro Nacional de Lenguas Indígenas u Originarias se ha determinado la predominancia de la lengua quechua.

Sobre el mencionado Registro, tal como señala el Reglamento2 de la Ley N° 29735, el Registro se encuentra en constante actualización e incorpora progresivamente toda información que se vaya obteniendo sobre las lenguas indígenas u originarias de nuestro país, dicha constante actualización no brinda una certeza de los lugares en los que se deberá tener, además de la versión en castellano, la versión quechua disponible, lo que puede generar que no se tenga logísticamente el stock adecuado por zona, en razón a ello, agradeceremos que OSIPTEL pueda tener en cuenta este aspecto al momento de emitir la Norma; y se considere la utilización del contrato tipo versión quechua sólo si es totalmente necesario en la zona, siendo OSIPTEL quien determine los distritos, provincias y departamentos en los que se deberá contar con esta versión, teniendo en cuenta que en muchos de dichos lugares los usuarios cuya lengua materna es el quechua son bilingües.

Unido a ello, agradeceremos se pueda compartir el Listado específico de los distritos, provincias, departamentos en los cuales predomina el idioma quechua, en tanto, que de la consulta realizada al Ministerio de Cultura sobre el Registro Nacional de Lenguas Indígenas u Originarias, sólo se nos ha trasladado el siguiente enlace:

<https://bdpi.cultura.gob.pe/index.php/lenguas> en el cual si bien aparece un listado de lenguas, no se observa la distribución detallada por distrito/provincia/departamento, siendo un obstáculo para nosotros poder tener la certeza de los lugares en los que se implementará la mencionada versión.

Del mismo modo, consideramos que es necesario precisar en la Norma a emitir que la versión quechua del contrato tipo será brindada al cliente previa solicitud del mismo, y sólo si es totalmente necesario, ello, justificado en que actualmente, de acuerdo al último censo realizado por INEI, actualmente la población cuya lengua materna es el quechua representa el 13.9% de la población censada, sin embargo, es de conocimiento general que nuestra realidad nacional contempla, debido a la grandes olas de migraciones internas en nuestro país, una gran cantidad de quechua hablantes bilingües, es decir además de dominar el idioma quechua, también utilizan el castellano como idioma de

Sobre lo señalado por la empresa nos remitimos a lo expuesto anteriormente, respecto a que no es posible exonerar al servicio de televisión de paga bajo la modalidad prepago, del uso del contrato tipo.

Sin perjuicio de ello, el numeral i) referido a ¿Qué estás contratando? se modifica teniendo en cuenta que se presenta un modelo de contrato tipo específico para el servicio de televisión de paga bajo la modalidad prepago y otro para la modalidad postpago.

Se acoge en parte el comentario de **DIRECTV** referido al plazo para devolución del pago previo realizado en los casos que no se logra instalar el servicio; y por tanto se deja que este sea completado por cada empresa operadora.

Con relación a los comentarios sobre las precisiones a la sección derechos y obligaciones, se acoge las sugerencias con una redacción más concisa y directa, conforme se puede apreciar del siguiente texto:

#### 8) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web (enlace específico) encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio. **No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**
- Si se detecta que empleas el servicio para **fines ilícitos o presentaste información falsa**, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.
- La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.
- **Debes permitir al personal de la empresa, el ingreso a tu domicilio** para la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos.
- **Debes conservar los equipos que instale la empresa** sin más desgaste que el uso normal, sin realizar, cambios, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa. Para cualquier cambio o reubicación comunícate con la empresa.
- **Recuerda que asumes el pago de los daños o pérdidas que ocasionas a los equipos y/o infraestructura de propiedad de la empresa instalada en tu domicilio.**

Respecto a los equipos proporcionados bajo comodato, en el caso del contrato de televisión de paga, la empresa operadora cuenta con una sección denominada “Anexo – Contenido Adicional” en la cual puede incluir el detalle referido a las condiciones de los equipos entregados bajo comodato. Solo en caso se requiera incluir un detalle adicional puede derivarse a un enlace específico de su página web.



comunicación; por lo que, la restricción de aplicación del contrato versión quechua deberá ser implementada en tanto el usuario lo requiera, de esta manera se agilizará el uso de ambas versiones según la necesidad.

Asimismo, solicitamos se tenga en cuenta que como señala el mismo Reglamento de la Ley N° 29735, el quechua cuenta con variantes por región y dialectos propios, por lo que, aplicar una versión quechua que pueda obstaculizar la comprensión de todos los quechua hablantes de nuestro país, limitaría la finalidad de hacer accesible y de fácil comprensión el Contrato Tipo.

### 3. Contenido

En la cláusula 1 ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO? se especifican dos modalidades por medio de las cuales se presta el Servicio de Televisión Paga: postpago y prepago.

Al respecto, agradeceremos considerar los comentarios efectuados en la parte inicial respecto del servicio Prepago, y nuestro requerimiento de no establecer la obligación de contar con un Contrato Tipo para dicho servicio.

Sumado a ello, debemos mencionar que DIRECTV es una empresa que actualmente, sólo brinda en el mercado, el servicio de Televisión Paga como un servicio monoproducto, a diferencia de otras conocidas empresas operadoras que cuentan con un brochure variado de productos-servicios, individuales y empaquetados como lo son los bien conocidos "duos y tríos". Esta diferencia de participación en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, conllevó a que analizáramos el comportamiento y preferencias de nuestros usuarios e implementáramos la modalidad de televisión paga Prepago, brindando una experiencia de contratación diferente a la del tradicional servicio postpago.

Esta experiencia inicia con un importante primer momento, la adquisición del decodificador mediante la compra de la caja Kit Prepago, en cualquier supermercado, bodega o tienda autorizada.

La adquisición de la caja Kit Prepago implica que el usuario es propietario del decodificador, antena, control remoto y demás aditamentos que se incluyen en el interior de la caja, por lo que el usuario es libre de continuar con la siguiente fase de la experiencia prepago o si de lo contrario utiliza su caja Kit Prepago con cualquier otra finalidad.

La segunda fase, corresponde a la instalación de la antena, decodificador y demás implementos en el lugar determinado por el cliente, lo cual realizará guiado de su manual de instalación y uso del servicio prepago, una vez instalado y conectado el equipamiento, se inicia la tercera fase.

La tercera fase es la activación o contratación del servicio prepago, dicha activación podrá ser solicitada por el usuario a través del canal telefónico o el canal USSD, ambos flujos de activación fueron aprobados y revisados por el OSIPTEL y cumplen con los requisitos necesarios de validación de identidad, traslado de información del servicio, condiciones y características del producto que la norma solicita.

Finalmente, el cliente realiza la recarga de saldo, dicha recarga la podrá realizar en el momento que desee y por el tiempo que considere cada usuario.

De la descripción del flujo, se puede verificar que la dinámica de contratación del servicio de televisión paga Prepago es muy distinta a la que se mantiene para el servicio de televisión paga Postpago. Siendo que toda la experiencia prepago es muy dinámica, fácil, rápida, explicativa y virtual, todas estas

Se acoge el comentario referido a modificación del contrato, el cual queda redactado de la siguiente manera:

#### 9) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- La empresa **sólo podrá modificar este contrato por:** a) Aumento o reducción de las tarifas;
- b) Aumento de beneficios.
- Previo al **aumento de tarifas o cambio de señales de programación**, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).
- Por el **aumento de tarifas o cambio de señales de programación**, podrás solicitar la terminación de este contrato sin pago de penalidades, ni cobros similares, aún en caso te encuentres dentro del plazo forzoso.

Se acoge el comentario y se omite la cláusula referida a recojo de equipos.



características son bien recibidas por nuestros usuarios ya que no se encuentran sujetos a mayores condiciones como rentas fijas mensuales, costos de reconexión, plazos forzosos de permanencia, tarifas de instalación, programación de servicios e instalación, tiempos de espera para instalación, deudas, suspensión del servicio, penalizaciones por mal uso del equipamiento, o problemas de fraude. Por ello, consideramos que el Contrato Tipo no es el adecuado para nuestro servicio de televisión paga Prepago, y que siendo una dinámica de servicio y contratación distinta no necesita un documento como el utilizado para el servicio Postpago, cuando las características necesarias y toda la información mínima necesaria ya se encuentra detallada en el mecanismo/flujo de contratación.

Asimismo, debemos resaltar que de la evaluación a nuestras competidoras, no verificamos que actualmente en el mercado peruano otra empresa operadora brinde un servicio Prepago de televisión paga, siendo que el servicio prepago móvil tiene una dinámica y características totalmente distintas a las de nuestro servicio prepago, no generando complicaciones a nuestro usuario.

Del mismo modo de la revisión de vuestro Informe técnico, al momento de analizar el porqué es necesario la implementación de un Contrato Tipo, se señalan los siguientes sustentos:

o **Las empresas operadoras cuentan con modelos de contratos muy distintos.** En nuestro caso no nos encontraríamos ante un escenario en el cual cada empresa operadora tiene un modelo de contrato distinto, ya que, somos el único operador que brinda este tipo de servicio prepago de Televisión Paga.

o **Emplean un lenguaje jurídico y técnico que resulta de difícil comprensión para el usuario.** Nuestro flujo de contratación/activación el cual fue revisado por su Despacho en anteriores oportunidades no utiliza un lenguaje jurídico o técnico de difícil comprensión por el contrario utilizamos un lenguaje ágil, fácil y dinámico.

o **Implica un mayor esfuerzo el tomar conocimiento de todos los contratos de los diferentes servicios a los cuales tiene acceso.** Nosotros somos una empresa que brinda un servicio monoproducto de Televisión Paga.

o **Las condiciones de contratación no son claras o entendibles para el usuario, originando una variedad de reclamos por veracidad de información o por incumplimiento de condiciones contractuales.** En nuestro caso el servicio prepago es tan ágil y simple que en el flujo de contratación, caja Kit Prepago, y manual de uso e instalación del servicio prepago se señala todo lo que el usuario necesita saber de manera gráfica, colorida, iconos, etc., tal como se demostró en nuestra carta de fecha 6.

o **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.** La información brindada en nuestro flujo es sintética comprende la información necesaria como la referida al plan tarifario contratado por el usuario, las condiciones del servicio, y además tiene la misma estructura por cada canal de activación que contamos, y al ser un servicio único brindado por nosotros no hay posibilidad de falta de uniformidad con otras operadoras.

De lo señalado, y no encontrándonos en ninguno de los supuestos que se consideraron en la evaluación para la implementación del Contrato Tipo, no nos debe corresponder la adecuación de un Contrato Tipo para nuestro servicio Prepago de Televisión Paga.

## INSTALACIÓN DEL SERVICIO





**En la cláusula 6: INSTALACIÓN DEL SERVICIO QUÉ ESTÁS CONTRATANDO** se ha establecido un plazo de devolución de los montos pagados previamente relacionados a instalaciones que no han podido ser ejecutadas dentro del plazo.

**"6) INSTALACIÓN DEL SERVICIO QUÉ ESTÁS CONTRATANDO**

(...)

*Si no se logra instalar el servicio en el plazo antes indicado, el contrato queda terminado, sin ninguna obligación de tu parte. La empresa te devolverá cualquier importe pagado previamente en un plazo máximo de 10 días hábiles"*

Sobre el particular, pedimos al Regulador evaluar el plazo de devolución establecido, en tanto, se ha implementado sin considerar que las devoluciones involucran operaciones y gestiones con entidades financieras ya que los pagos muchas veces son realizados con tarjetas de crédito o tarjetas de débito, lo que implica que los tiempos de devolución están sujetos a los plazos de las procesadoras de pago y las entidades financieras.

Asimismo, para el presente caso se debe hacer una interpretación extensiva y aplicar como plazo de devolución aquel que se encuentra establecido en el artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso, el cual establece un plazo de devolución máximo de 2 meses. Dicho plazo contempla escenarios como aquellos en los que interviene una procesadora de pagos o una entidad financiera, o aquellas devoluciones de efectivo que deben pasar por una revisión contable en cada empresa procesos que pueden demorar de acuerdo a la fecha de solicitud.

Por ello, solicitamos se tenga en cuenta que se deben seguir parámetros previamente establecidos, más aún si se trata de una gestión ya regulada en un cuerpo normativo, por tanto, agradeceremos se modifique el plazo de 10 días hábiles por el de 60 días calendario.

**En la cláusula 8: DERECHOS Y OBLIGACIONES** respecto a la conservación y cuidados de los equipos que se instalan en los domicilios de nuestros clientes, si bien se señala como línea general que el cliente es responsable por el uso del servicio no se termina de trasladar la idea de que los clientes tienen una obligación de conservación y cuidado de los equipos otorgados, debido a que estos son propiedad de la empresa y que durante la vigencia de la prestación del servicio estos son otorgados al cliente en calidad de comodato.

**"8) DERECHOS Y OBLIGACIONES**

(...)

• *Eres responsable por el uso del servicio. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.*

(...)

• *Debes conservar los equipos que instale la empresa sin más desgaste que el uso normal, sin realizar cambios, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa. Cualquier cambio o reubicación comunícalo con la empresa*

Sobre lo citado debemos resaltar lo siguiente:

1. De la lectura de toda la cláusula y el contrato en ningún momento se le indica al cliente que los equipos a instalar son propiedad de la empresa y que estos son otorgados en calidad de comodato, por lo que al asumir la instalación se asumen las obligaciones propias de la figura del comodato.

2. Tampoco se está dejando claro al cliente que de no realizar el debido cuidado del equipo, fuera del deterioro normal por uso; en caso el cliente extravié, pierda, venda, etc, los equipos o deteriore estos



no permitiendo su finalidad de recepción del servicio, los clientes deberán asumir los costos de reposición de los equipos; siendo estos costos variables de acuerdo al tipo y cantidad de decodificadores involucrados.

3. El Regulador está incluyendo para los usuarios obligaciones, supuestos normativos cuyo cumplimiento no se encuentra reforzado con la imposición de una sanción de por medio, es decir, se traslada la obligación al cliente, pero al no tener una consecuencia determinante de su actuar (no cumplimiento), fácilmente podrá estimular el incumplimiento de la obligación impuesta.

Es de saber legalmente, que todo incumplimiento presupone una consecuencia jurídica, y una sanción; para nuestro caso la sanción es la asunción por parte del cliente de los costos de reposición.

Entonces, de lo señalado consideramos que esta cláusula debe ser reformulada, añadiendo y dejando claro que:

- Los equipos instalados son propiedad de la empresa y se otorgan en calidad de comodato.
- El incumplimiento de la obligación de cuidado y conservación de los equipos presupone una sanción monetaria.
- Se permita a cada empresa operadora determinar el valor de reposición de los equipos deteriorado.

Nuestra propuesta:

"8) DERECHOS Y OBLIGACIONES

(...

•Eres responsable por el uso del servicio. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.

**•Eres responsable de los equipos instalados en para la prestación del servicio, los cuales son propiedad de la empresa y son otorgados a ti en calidad de comodato.**

•La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.

•ebes permitir al personal de la empresa, el ingreso a tu domicilio para la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos.

•Debes conservar los equipos que instale la empresa sin más desgaste que el uso normal, sin realizar cambios, **extravíos, robos o hurtos**, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa. Cualquier cambio o reubicación comunícate con la empresa.

**•En caso de incumplimiento del resguardo y conservación de los equipos en los supuestos señalados en el párrafo anterior, deberás asumir el valor de reposición de los equipos involucrados, siendo los costos diferenciados por tipo de equipo: \_\_\_\_\_** (dejar el espacio para que cada empresa operadora incluya sus costos)

**En la cláusula 9: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO, se señala lo siguiente:**

"La empresa sólo podrá modificar este contrato por: a) Aumento o reducción de las tarifas; b) Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros."



De la lectura de dicho párrafo, damos cuenta que la opción "b) Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros.", debe ser retirada ya que nos encontramos ante un contrato de un servicio de Televisión Paga que no brinda beneficios como mensajes de texto, velocidad, datos y voz; el dejar este literal complicaría la percepción general del contrato y llevaría a confusión a los usuarios.

**En la cláusula 10: BAJA DE TU SERVICIO:**

Al respecto, debemos expresar nuestra preocupación por la aparente creación de obligaciones y determinación de plazos sin tener en cuenta un análisis sobre el impacto que el retiro de equipos podría generar en las empresas operadoras, sin mediar un informe regulatorio que sustente el plazo tan corto que se estipula y exponiendo el desarrollo del negocio a una posición vulnerable.

Al respecto la mencionada cláusula señala en su segundo párrafo lo siguiente:

**"10) Baja de tu servicio:**

(...)

La empresa retira el cableado y equipamiento del domicilio de instalación en 20 días hábiles de realizada la baja, salvo que no brindes las facilidades para el retiro o solicites que no se realice y la empresa esté conforme"

De la lectura de este párrafo, el Regulador incluye la obligación del retiro de cableado y equipos del domicilio del usuario en un plazo de 20 días hábiles de ejecutada la baja; sin embargo, el mencionado párrafo no toma en cuenta que en el mercado de Televisión Paga el despliegue logístico de retiro de equipos conlleva un alto impacto económico, que muchas veces implica dificultad de contacto y disponibilidad de los clientes para aceptar el ingreso de personal a su domicilio, siendo que al no existir ya un vínculo contractual con el usuario, estos muchas veces indican una fecha de recojo y al momento de la visita no se encuentran disponibles o no se encuentran en sus domicilios, originando pérdida de tiempo y costos para nuestra empresa. Por ello, para el retiro de equipos se tienen programadas por año campañas de recupero que implican el retiro y recolección de equipos en fechas determinadas o aprovechando la ubicación cercana a un domicilio en el cual se ejecuta una labor técnica, por lo que establecer un plazo sin tomar en cuenta que cada empresa operadora maneja plazos distintos y una logística diferente resulta perjudicial para el negocio y el sector.

Adicional a ello, debemos resaltar que es tan distinto el manejo del retiro de equipos por parte de las empresas operadoras que en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones no se ha establecido un plazo y un criterio común sobre este aspecto, dejando a determinación de cada empresa operadora el manejo del retiro de equipos.

Otro aspecto que el Regulador debe tener presente sobre la presente cláusula es el retiro de cableado, no se ha tomado en cuenta que actualmente contamos con instalaciones en la cuales el cableado y la



antena son compartidos para clientes que viven en edificios multifamiliares en los cuales se comparten por determinados pisos el cableado base y antena (ello con la finalidad de ahorrar espacio en azoteas y ductos en los edificios); en ese sentido, establecer una obligación que de acuerdo al caso no se podría ejecutar y podría afectar a los otros usuarios que mantiene el servicio aún con nuestra empresa.

Sumado a lo ya expuesto, la determinación de la mencionada obligación contribuye a una afectación directa sobre la posibilidad de regreso de los clientes que dieron de baja su servicio y posibilidad que tenemos como empresa de realizar la retención de clientes.

En efecto, del análisis efectuado al comportamiento de nuestros clientes, estos optan por dar de baja el servicio y en el transcurso de la baja o ya ejecutada la baja, nuestro equipo de recupero ofrece tarifas promocionales, que suelen ser muy atractivas para el cliente. También se da el caso de clientes que luego de probar la experiencia con otras empresas operadoras, deciden volver a DIRECTV.

En estos casos, el usuario decide volver a contratar nuestro servicio; y, cómo aún mantienen los equipos, ya no se requiere una nueva visita técnica de instalación, sólo necesitando de nuestra parte el ingreso del comando de reconexión.

En esa línea, los clientes que regresan a DIRECTV representa un número significativo para nuestra operación (que siempre se encuentra compitiendo para ganar y recuperar clientes de las empresas multiproducto).

En efecto, de un análisis efectuado podemos determinar que los primeros 30 días calendario, luego de ejecutada la baja del servicio, son los días en los cuales la mayoría de clientes solicita la reconexión del servicio ; por ello, incluir la mencionada cláusula afectaría nuestra posibilidad de retener clientes, ya que nos quitaría un período prudente para gestionar la retención de clientes y obligaría a los clientes a tener tiempos de espera mayores para volver a disfrutar la programación que le ofrecemos mediante nuestro servicio.

Asimismo, solicitamos que el Regulador tome en consideración que nuestra empresa ha recibido en los últimos 5 años, solo 5 solicitudes por parte de los clientes para efectuar el retiro de la antena; por lo cual, podemos determinar que ello no resulta un tema que preocupe a nuestros usuarios.

En ese sentido, solicitamos que el Regulador no implemente las obligaciones ni plazos impuestos mediante el segundo párrafo de la citada cláusula.

Alternativamente, proponemos que se deje a la liberalidad de cada empresa operadora la delimitación de las condiciones del retiro de equipos, y el plazo del mismo, conforme ha venido efectuándose en el mercado.

Por ello, adjuntamos la cláusula que nuestra operadora utilizaría para este punto.



"Una vez ejecutada la baja de tu servicio, deberás permitir el retiro de los equipos cuando la empresa lo requiera, previa coordinación contigo."

Finalmente, para un mejor sustento a nuestros argumentos sobre éste punto. Adjuntamos el informe elaborado por el Estudio Diez Canseco Abogados

Sin perjuicio de ello, y en el supuesto negado que su representada no tome en consideración lo antes expuesto y valore nuestro pedido de no regular el plazo de recojo de equipos; solicitamos que se considere el plazo de 60 días hábiles.

## TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

### a. Respecto al apartado "INSTALACIÓN DE SERVICIO"

En relación a la instalación del servicio, cabe señalar que, durante la ejecución de las instalaciones en el campo, pueden presentarse diversas contrariedades que deben ser previstas de manera previa en los contratos de los abonados, tales como la posibilidad de que no se cuente con la tecnología, por lo que correspondería incluir en ese artículo lo siguiente: Por ello, solicitamos se incluyan las precisiones señaladas y el texto quede de la siguiente manera:

#### "6) INSTALACIÓN DEL SERVICIO

- La empresa instalará el servicio en el plazo dispuesto de xxxxxxxxxx, previa coordinación contigo, salvo que el contrato de concesión establezca un plazo menor.
- De no realizarse la instalación el día y hora pactados con la empresa, por problemas ajenos a ella, se establecerá un nuevo plazo de 15 días.
- En caso la falta de instalación sea atribuible al abonado, la empresa podrá descontar un monto por los gastos incurridos.
- En caso no existan facilidades técnicas para prestar el Servicio en la tecnología contratada y siempre que no se modifiquen las condiciones contractuales del Servicio, el mismo será instalado en la tecnología que se encuentre habilitada en la zona de instalación".

### b. Respecto a la información del apartado "RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO"

Sobre el particular, su representada precisa en el segundo párrafo del presente apartado que se realizará el envío del recibo telefónico a través del correo electrónico; sin embargo, existen otros medios de entrega de recibos telefónicos a través de medios digitales que han sido dispuestos por nuestra representada como lo precisa el artículo 34° del TUO de las Condiciones de Uso, tal es el caso del envío de correos electrónicos a través de SMS al número móvil del abonado, por lo que debería incluirse dicha alternativa en el texto del contrato.

Finalmente, en el presente apartado debe incluirse la explicación de que se podría incurrir en renta fraccionada el cual será proporcional a los días en los que el abonado usó el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación, a fin de que cliente tome conocimiento del mismo y no le genere dudas del servicio.

Respecto a la falta de facilidades técnicas para prestar el servicio en la tecnología contratada, consideramos que no es viable incorporar esa precisión en el contrato tipo, dado que conllevan a la modificación de las condiciones inicialmente contratadas por el abonado. En este supuesto, se deberá suscribir un nuevo contrato que se ajuste a las condiciones que realmente han sido implementadas.

Al respecto, se debe considerar que muchos abonados eligen determinada empresa por la tecnología del servicio que ofrecen, dado que la tecnología incide en las características del servicio.

Con relación al comentario referido al descuento por los gastos incurridos en los casos que no se logre instalar el servicio por causas atribuibles al abonado. Conforme se indicó previamente, dicha cláusula podría incluirse en la sección de "Contenido adicional". No consideramos que pueda establecerse como una cláusula general, dado que dicha práctica puede no ser adoptada por todos los operadores, siendo que por un tema de imagen y fidelización, podría no realizarse dicho descuento.

Con relación al envío del recibo se acoge el comentario y se elimina la nota del numeral 2) del contrato tipo.

Del mismo modo se acoge colocar el tema de la renta prorrateada por el primer recibo de facturación.

Asimismo, en el numeral 7) se modifica el texto, conforme al siguiente detalle:

#### 7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- **Tu recibo incluye** la facturación de: **a)** cargo fijo según tu plan tarifario contratado, y/o **b)** servicios adicionales y equipos adquiridos, de ser el caso.
- **Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
- **Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan** por la prestación del servicio, **hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo**. Lugares de pago: **(colocar enlace específico)**



Por ello, solicitamos se incluyan las precisiones señaladas, y proponemos el siguiente texto:

#### **“7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO**

- *Tu facturación incluye de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.*
- *Tus recibos serán enviados mediante SMS a tu número telefónico y/o por el correo electrónico indicado en el numeral 2 al correo indicado en el numeral 2, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio comunicándote con la empresa.*
- *Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional a los días que usaste el servicio hasta el cierre de su primer ciclo de facturación. En este caso, la empresa operadora le otorgará el número proporcional de los segundos/minutos mensuales que corresponda al Servicio. Lugares de pago: (enlace específico)*
- *Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, la empresa podría cobrar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión”.*

**c. Respecto a la información del apartado “DERECHOS Y OBLIGACIONES”** Sobre la información de los derechos y obligaciones del abonado, consideramos importante que sea precisa y concisa, pero también que la misma sea completa a fin de que los abonados tengan conocimiento de los beneficios y compromisos al adquirir un servicio de telecomunicaciones, muchos de los cuales se encuentran reconocidos en el Código Civil y ora normativa vigente, y sería adecuado que se encuentren enlistados de manera resumida en sus mecanismos de contratación. Por ello, proponemos la siguiente modificación:

#### **“8) DERECHOS Y OBLIGACIONES**

- *En la sección “Información Abonados y Usuarios” de la página web (enlace específico), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa, condiciones del servicio, tarifas adicionales, y otros.*
- *Eres responsable por el uso del servicio contratado. No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.*
- *Debes utilizar el servicio respetando las normas vigentes, la moral las buenas costumbres, el orden público y conforme al uso residencial o comercial para el cual fue contratado. El servicio no se puede comercializar, ni revender, ni realizar cualquier otra forma de uso indebido.*
- *Si, después de la contratación, se detecta falsedad en la información o documentos falsos, la empresa podrá suspender el Servicio y/o terminar este contrato. La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.*
- *Debes permitir a la empresa o al personal que designe, el ingreso al domicilio donde se prestará el servicio, para que se proceda con la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos de TdP una vez terminado el presente Contrato.*

- **En el primer recibo**, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.
- **Si no pagas a tiempo tu recibo** o realizas un pago parcial, la empresa podría cobrar intereses y **tu servicio será suspendido**, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.

Con relación a los comentarios sobre las precisiones a la sección derechos y obligaciones, se acoge las sugerencias con una redacción más concisa y directa, conforme se puede apreciar del siguiente texto:

#### **8) DERECHOS Y OBLIGACIONES**

- En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web (enlace específico) encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio. **No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**
- Si se detecta que empleas el servicio para **finés ilícitos o presentaste información falsa**, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.
- La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.
- **Debes permitir al personal de la empresa, el ingreso a tu domicilio** para la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos.
- **Debes conservar los equipos que instale la empresa** sin más desgaste que el uso normal, sin realizar, cambios, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa. Para cualquier cambio o reubicación comunícate con la empresa.
- Recuerda que **asumes el pago de los daños o pérdidas que ocasiones** a los equipos y/o infraestructura de propiedad de la empresa instalada en tu domicilio.

Con relación al comentario de modificación de señales de programación, es preciso aclarar que de acuerdo al artículo 45° del TUO de las condiciones de Uso, constituye un tipo de interrupción del servicio el hecho que una empresa prestadora del servicio de radiodifusión por cable deje de transmitir alguna señal de la programación contratada. En ese sentido, se puede advertir que se trata de una situación excepcional que no se puede asimilar a la facultad que otorga el artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso para modificar de manera unilateral el contrato de abonado.

Por tanto, no se acoge el comentario, sin perjuicio de precisar que para el caso de cambio de señales de programación la empresa también debe informar al abonado y constituye una causal de resolución del contrato, inclusive se encuentre dentro de un plazo forzoso.

#### **9) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

- La empresa **sólo podrá modificar este contrato por: a)** Aumento o reducción de las tarifas; **b)** Aumento de beneficios. • Previo al **aumento de tarifas o cambio de señales de programación**, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).



• Debes conservar los equipos que instale la empresa sin más desgaste que el uso normal, sin realizar trabajos, cambios, reubicaciones o actos de disposición respecto de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa, ni usarlos de forma ilícita.

• Recuerda que los equipos y/o la infraestructura instalada, son propiedad de empresa y en caso reconfigure, manipule, sustituya o modifique los referidos bienes o la instalación, responderás por los daños que pudieras causarles. Asimismo, deberás comunicar a la empresa cada daño o desperfecto en los equipos, así como dejarlos a disposición de TdP después de terminado este contrato, para que los recoja del lugar dónde instaló el servicio.”

#### **d. Respecto a la información del apartado “MODIFICACIÓN DEL CONTRATO”**

Al respecto, cabe precisar que las señales de programación incluidas en el servicio pueden ser modificadas debido a razones externas a la empresa (terminación de contrato con proveedor de contenido, entre otras); sin embargo, esto no implicaría un incumplimiento contractual dado que, no supondría una reducción del número de las señales contratadas por los abonados, pudiendo estos contenidos ser reemplazados. El Organismo Regulador ya ha reconocido la posibilidad de que se generen cambios de señales en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, únicamente precisando la necesidad de informar a los abonados:

*Cuando las empresas operadoras que brinden servicios de distribución de radiodifusión por cable, dejen de transmitir alguna de las señales de programación que forman parte del servicio contratado por los abonados, deberán comunicar tales eventos al OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producido dichos cambios, indicando la nueva señal de programación que sería incorporada a la parrilla que forma parte del plan tarifario contratado. Igualmente, las empresas operadoras deberán informar a sus abonados acerca de dichas modificaciones utilizando un mecanismo idóneo*

Ante lo expuesto, agradeceremos su Despacho considere el siguiente texto para el apartado:

#### **“MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

• La empresa sólo podrá modificar este contrato por: a) Aumento o reducción de tarifas y b) Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros, y c) Modificación de señales de TV.

• Previo a cualquier modificación, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros), salvo se trate de reducción de tarifas.

• Por el aumento de tarifas, podrás solicitar la terminación de este contrato sin pago de penalidades, ni cobros similares, aún en caso te encuentres dentro del plazo forzoso.”

#### **e. Respecto a la información del apartado “BAJA DE TU SERVICIO”**

Sobre el particular, la terminación del contrato se puede realizar no solo ante la solicitud de los abonados, sino que, la normativa vigente ha establecido supuestos adicionales en los cuales también pueden resolverse los contratos, tales como: (i) uso indebido, (ii) deuda, (iii) falsedad en la información, entre otros. Por ello, consideramos importante numerar en dicha cláusula las principales razones por las que se podría terminar el contrato con los abonados.

Finalmente, respecto a realizar el retiro del equipamiento y cableado en el plazo de 20 días hábiles, sobre el particular nos remitimos a los comentarios señalados para los contratos empaquetados.

• Por el **aumento de tarifas o cambio de señales de programación**, podrás solicitar la terminación de este contrato sin pago de penalidades, ni cobros similares, aún en caso te encuentres dentro del plazo forzoso.

Finalmente respecto a su propuesta de incluir causales de resolución del contrato por decisión de la empresa operadora, es de manifestar que éstas se encuentran previstas en el TUO de las Condiciones de Uso, por lo que no resulta necesario su inclusión en el contrato tipo. Cabe indicar que, lo relacionado a la resolución por problemas de facilidades técnicas ya se encuentra previsto en la sección de instalación del servicio.



Por lo expuesto, solicitamos que se retire dicha referencia del modelo de contrato y se considere el siguiente modelo:

**"11) BAJA DE SU SERVICIO**

- Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en los plazos normativos vigentes.
- TdP podrá resolver este contrato en caso: (i) no existan facilidades técnicas para la instalación del Servicio; (ii) si usted no presta las facilidades necesarias para la instalación, debiendo TdP contar los sustentos del caso; (iii) usted no paga oportunamente la retribución; (iv) incumplimiento de los numerales 2.4, 2.5 y 2.6 del numeral 2 de las Cláusulas Adicionales o, (v) o si después de la contratación se detecta inconsistencia o falsedad en la información o sustentos presentados.
- En los casos (i) y (ii) TdP devolverá los pagos que usted pudiera haber realizado por adelantado en un plazo máximo de 10 días hábiles. En el caso (ii) o si el contrato fuera resuelto por usted antes del inicio de la prestación del Servicio, TdP tendrá derecho a descontarle - antes de la referida devolución- los gastos administrativos en los que hubiera incurrido. Asimismo, en el caso (iii), si la resolución se hubiera producido por un pago parcial del Servicio, TdP podrá optar por mantener los servicios que el usted si hubiera pagado, siempre que estos cuenten con las mismas características, y cobrará las tarifas regulares vigentes que correspondan a dichos servicios".

**COMENTARIOS GENERALES SOBRE EL PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN**

**PLAZO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CONTRATOS TIPO**

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**

**Sobre el plazo para la implementación de los contratos tipo**

Tenemos a bien expresarle que el proyecto cumple un fin valioso para el público consumidor de servicios de telecomunicaciones: acercarlos más al contenido de su contrato de servicios, a fin de cubrir las asimetrías informativas propias de un servicio complejo como los de telecomunicaciones.

En tal sentido, atendiendo a lo señalado, con el objetivo de poder completar adecuadamente el proceso de rediseño, reestructuración y adecuación de nuestros sistemas de atención con el fin de incorporar los modelos de contrato que están bajo comentario, es de vital importancia revelar que existe una gran complejidad técnica para que este proyecto sea realizado en plazo planteado originalmente.

En efecto, como es de su conocimiento, desde la publicación de la Resolución de Consejo Directivo N° 153-2020-CD/OSIPTEL, se dispuso la entrada en vigencia de la utilización de los contratos tipo, planteando como fecha inicial el 5 de marzo de 2020.

El plazo para la implementación de los contratos tipo fue establecido mediante Resolución de Consejo Directivo N° 153-2020-CD/OSIPTEL, por lo que no es viable atender los comentarios en esta oportunidad que se aborda solo el contenido del contrato tipo.

Con relación a la modificación del artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso, es preciso indicar que no consideramos que requiera de una modificación, en tanto en el contrato tipo se encontrará la aceptación del servicio y/o promociones, así como las obligaciones y restricciones del mismo. Lo que se incluirá en los enlaces específicos de la página será aquella información complementaria. Sin perjuicio de ello, la Dirección correspondiente del OSIPTEL evaluará el inicio del procedimiento de modificación normativa, de considerarlo pertinente.





Al respecto, debemos manifestarle que consideramos que dicho plazo de implementación tiene un “tiempo muerto”, pues a nivel técnico, no se puede avanzar nada si es que no se tienen las versiones definitivas, aprobadas por el OSIPTEL.

En ese sentido, el plazo real otorgado a las empresas operadoras no es el que se indica en dicha norma – 4 meses aproximadamente – sino que en realidad, debido a que la aprobación de la versión final de los contratos probablemente se produzca a fines de este mes o a inicios de diciembre, se habría perdido todo un mes entero para la evaluación y ejecución de los cambios necesarios para la implementación de los contratos modelo.

Por lo expuesto, es claro que es necesario hacer un ajuste en el plazo para la implementación de los contratos tipo. Cabe agregar que el Osiptel no es ajeno a considerar como plazo inicial la fecha de entrada en vigencia de los proyectos que propone, tal como se produjo en el con el instructivo técnico aprobado mediante Resolución 170-2020-CD/OSIPTEL para la implementación del sistema de gestión de usuarios, tal como se muestra a continuación:

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

##### **Primera.- Periodo de implementación del Sistema de Gestión de Usuarios**

El Sistema de Gestión de Usuarios se implementa en un plazo máximo de siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico. Dicho periodo incluye la etapa de pruebas que se iniciará según lo comunicado por la Gerencia General.

Por tanto, tenemos a bien expresarles que actualmente nuestra área de TI de la empresa se encuentra actualmente evaluando el tiempo de implementación que sería necesario para hacer todas las modificaciones necesarias, señalando preliminarmente que el tiempo restante, hasta inicios de marzo del próximo año no sería suficiente para conseguir tan ambicioso proyecto.

Cabe precisar que todo lo antes señalado se sustentará técnica y apropiadamente en una segunda comunicación de nuestra empresa. A mayor abundamiento, consideramos que existe una gran complejidad técnica a nivel de desarrollo para permitir que estas exigencias sean ciertamente aplicadas en el corto plazo planteado por el Osiptel.

Por otro lado, tenemos a bien solicitarles que consideren los proyectos que actualmente el OSIPTEL se encuentra desarrollando conjuntamente con las operadoras los cuales implican un desgaste económico importante a nivel de desarrollo de aplicativos (MODEV, SIBDEM, Sistema de Monitoreo de Bajas y Migraciones, Sistema de Gestión de Reclamos de Usuarios, sistema de acceso remoto a los gestores de red, por citar unos ejemplos), interconectividad, etc.

Todo esto requiere entonces que se tenga que revisar el plazo de implementación para lo solicitado en este punto, dado que no necesariamente contamos con todos los recursos listos para atender los diversos proyectos que actualmente el OSIPTEL se encuentra lanzando en aras de la digitalización de



las atenciones tanto directas al OSIPTEL como a nuestros clientes y al mismo tiempo la implementación de los contratos tipo.

Finalmente, debemos indicar que resulta necesario que el Osiptel realice una modificación normativa al artículo 9 del TUO de las Condiciones de Uso, respecto de la remisión de la información contractual a la página web, a efectos de hacerla vinculante, debido a que el reducido espacio para colocar información adicional no resulta suficiente para que se entregue toda la información relacionada a sus servicios (por ejemplo: los países destino de llamadas internacionales, la información técnica de sus servicios fijos, etc.). Adjuntamos los modelos de contrato completados con nuestra información comercial a efecto de ejemplificar lo indicado anteriormente.

## ENTEL PERÚ S.A.

### A) Sobre el plazo de implementación de los contratos tipo:

Al respecto, queremos iniciar señalando a su despacho que nos genera preocupación el plazo establecido en el artículo tercero<sup>3</sup> y cuarto<sup>4</sup> de la Resolución de Consejo Directivo N° 153-2020-CD/OSIPTEL (en adelante, la "Resolución"), publicado el 19 de octubre de 2020 en el Diario Oficial El Peruano, mediante la cual se aprueba la norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de Condiciones de Uso), puesto que se está considerando un plazo de implementación de los modelos de contrato tipo de servicios públicos de telecomunicaciones, dentro de los noventa (90) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la publicación de la resolución antes señalada, y no luego de aprobada la versión final de los mismos.

En efecto, tal como fuera informado en reiteradas oportunidades, la implementación de los distintos contratos tipo involucran un importante desarrollo de nuevas funcionalidades en nuestras sistemas y modificaciones de gran envergadura. Adicionalmente, debe tomarse en cuenta que este cambio debe contemplarse en todos los sistemas utilizados en los diferentes canales de atención de Entel y para cada uno de los servicios públicos comercializados por nuestra compañía (telefonía móvil, telefonía fija, internet y servicios empaquetados), no siendo correcta la posición del Regulador en la Exposición de Motivos de la Resolución, donde señalan que un plazo de sesenta (60) días hábiles para la adecuación de los sistemas es suficiente<sup>5</sup>, puesto que ello se encuentra alejado de toda realidad y sin contar con el sustento técnico y económico que lo reafirme.

Conforme se mencionó previamente, el plazo para la implementación de los contratos tipo fue establecido mediante Resolución de Consejo Directivo N° 153-2020-CD/OSIPTEL, por lo que no es viable atender los comentarios en esta oportunidad que se aborda solo el contenido del contrato tipo.



<sup>3</sup> "Artículo tercero:

Encargar 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."

<sup>4</sup> "Artículo cuarto:

La presente Resolución entra en vigencia a los noventa (90) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano."

<sup>5</sup> Página 15 de la Exposición de Motivos.

Incluso, de acuerdo a lo revisado en la Exposición de Motivos de la Resolución, el Regulador no estaría tomando en consideración los argumentos expuestos por cada una de las empresas operadoras<sup>6</sup>, las cuales manifestaron su posición respecto a los plazos de implementación que implica el utilizar nuevos modelos de contratos tipo, señalando la necesidad de contar como mínimo, con un plazo no menor a seis (06) meses para realizar dicha implementación. Esto último, en virtud de que son las propias concesionarias, junto con sus áreas técnicas y comerciales, quienes conocen el tiempo y los recursos que implica no solo la automatización de los contratos tipo a nivel de sus sistemas, sino la información que deben contener los mismos (planes tarifarios, promociones, etc).

El argumento del OSIPTEL para rechazar el pedido de las empresas operadoras de postergar el plazo de entrada en vigor de la implementación de los contratos tipo fue que *“no representan gran complejidad pues los contratos tipo representan una simplificación respecto a los contratos actualmente utilizaciones”*. Nos sorprende el argumento del regulador, ello en la medida que no es una simplificación sino todo lo contrario. La implementación de los nuevos contratos tipos es más compleja por el motivo que se trata de un cambio total respecto a los contratos actuales, siendo que los nuevos contratos tipos cuentan, entre otras características, con elementos de información personalizados para cada tipo de plan tarifario que se contrata (Ej. promociones que resultan aplicables), siendo que dicha información debe ser obtenida de fuentes a las cuales hoy no se consulta para la generación de nuestros contratos digitales.

Nos parece que el error del regulador es pensar en la simplificación como una modificación del texto de los contratos y reimpresión de las nuevas versiones para ser completadas a mano por los asesores de venta, cuando la complejidad de la modificación se encuentra en la digitalización y llenado automático de los contratos. Con las nuevas versiones se debe generar una nueva lógica para completar la información y recurrir a nuevas fuentes internas de información, siendo necesaria la modificación total de lo implementado en la actualidad, es por eso que se solicita un mayor plazo de implementación.

En dicho sentido, considerando que una modificación como la planteada por el regulador representa un cambio muy importante a nivel de sistemas, reiteramos nuestra solicitud en que se establezca un plazo para la implementación de los contratos tipo como mínimo, de seis (06) meses, **una vez los mismos sean aprobados por la Gerencia General**, ello en la medida que no se puede iniciar un proyecto en tanto no se tenga definido el contrato tipo que se requiere implementar y el cual todavía se encuentra bajo comentarios.

**COMENTARIO GENERAL SOBRE USO DE DATOS PERSONALES**

**DIRECTV SR.L.**

En relación a la cláusula 12: **USO DE TUS DATOS PERSONALES**

Con relación al tema de uso de datos personales, se acoge el comentario, y por tanto en el contrato tipo solo se informa al abonado del tratamiento de sus datos que realizará la empresa 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; así como, lo



<sup>6</sup> Tema comentado: Sobre el plazo de adecuación de los sistemas de atención para la implementación de los contratos tipo. Pag 12-15.

1. Respecto al texto "*La empresa realiza el tratamiento de tus datos personales para la ejecución y prestación del servicio. Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los canales de atención de la empresa o en (colocar dirección electrónica específica)*".

Sobre el particular, nos permitimos advertir que la generalidad del término "canales de atención" podría generar confusión en aquellos usuarios que podrían desconocer los canales de atención puestos a disposición por la empresa operadora para el adecuado ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ("derechos ARCO"). En tal sentido, a fin de facilitar al abonado la información sobre los mecanismos de ejecución de sus derechos ARCO a través de la empresa operadora, es necesario que se permita a ésta última informar a través de un anexo al contrato u hoja adicional, los canales de atención o mecanismos de ejecución de los derechos ARCO de sus abonados.

2. Respecto a la redacción:

¿Conoces la Política de Privacidad de Datos de la empresa publicada en (enlace específico)?

Sí No

Debemos indicar que el artículo 18° de la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N° 29733 ("LPDP"), dispone que el titular de los datos personales, tiene derecho a ser informado de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados, quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular; entre otros.

Este derecho del abonado, ha sido desarrollado a través de la "Guía práctica para la observancia del deber de informar", aprobada por Resolución Directoral No. 80-2019-JUS/DGTAIPD, la cual establece, además, que el derecho de información consiste en el deber u obligación que tiene el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento de datos personales de poner a disposición del titular de los datos personales toda la información relevante respecto al tratamiento de sus datos; por lo tanto, **la obligación de la empresa operadora, se agota con la puesta a disposición de la información contenida en el referido artículo 18 de la LPDP.**

Consideramos que la consulta:

"¿Conoces la Política de Privacidad de Datos de la empresa publicada en (enlace específico)?"

Podría suponer la creación de un procedimiento adicional para las empresas operadoras, quienes a fin de dar cumplimiento a su deber de informar, deberían incluir un mecanismo adicional para comunicar la información contenida en el artículo 18° de la LPDP a aquellos clientes que hubieran marcado la opción "No" del formulario de consulta, máxime si tenemos en cuenta que es obligación de la empresa operadora el poder acreditar siempre que ha cumplido con la obligación de informar.

Sin perjuicio de lo anterior, en relación al cumplimiento del deber de informar, si bien ésta obligación puede materializarse a través de distintas formas, debe tenerse en cuenta que la forma para dar cumplimiento a la obligación de información, debe ser congruente con los medios empleados para la recopilación de los datos personales, en aras de que el usuario sea debidamente informado de sus derechos, mediante un mecanismo adecuado en relación al medio de obtención de sus datos.

Sobre este punto, el segundo párrafo del artículo 18° de la LPDP señala que, "**las políticas de privacidad, satisfacen la obligación de informar, en los casos de recopilación de datos**

referido al consentimiento para enviar información comercial, publicidad u otra finalidad. En ese sentido se presenta el siguiente texto:

### 13) USO DE TUS DATOS PERSONALES

La empresa realiza el tratamiento de tus datos personales para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarte sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviarte información comercial, publicidad u otra finalidad.

Cabe indicar que, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, se ha pronunciado en este sentido respecto a que la cláusula informativa del tratamiento de datos personales puede estar integrada o no en el contrato<sup>7</sup>.

#### 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. (...)*



<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)

**personales en línea",** además de precisar que las mismas deben ser fácilmente accesibles e identificables.

Por su parte, la Guía práctica para la observancia del deber de informar, señala que en los casos de recopilación de información a través de formularios impresos, como sería el nuevo contrato tipo, la forma de informar es a través de documento físico y recalca que la misma debe adaptarse a las circunstancias de cada uno de los medios empleados en la recopilación.

Considerando lo antes señalado, solicitamos se tenga en cuenta nuestros comentarios y se disponga la inclusión de un anexo al contrato u hoja adicional que permita a las empresas operadoras dar cumplimiento a la LPDP; y, con ello, se publicite la información requerida por el artículo 18° de la LPDP, reemplazando la consulta: ¿Conoces la Política de Privacidad de Datos de la empresa publicada en (enlace específico)?, por la afirmación de que el abonado ha sido informado por la empresa operadora sobre los aspectos relacionados a sus datos personales.

3. Respecto al texto:

*¿Deseas recibir publicidad de la empresa?*

*Sí No*

Consideramos que la redacción es limitativa en tanto que no permitiría obtener del abonado el consentimiento necesario en los términos que establece la LPDP y su Reglamento, a fin de que, los socios comerciales de DIRECTV o empresas de su grupo económico, pudieran enviar comunicaciones con contenido publicitario a los abonados de DIRECTV, lo cual supondría un costo adicional en el que la empresa operadora deberá incurrir a fin de obtener dicho consentimiento por parte de los abonados, de ser necesario.

Dada la particularidad y necesidades de cada empresa operadora, es preciso que la redacción de la cláusula para obtener el consentimiento para fines de contacto publicitario sea reservada de forma exclusiva a cada empresa operadora y la misma sea incluida en el anexo u hoja adicional al contrato tipo.

**ENTEL PERÚ S.A.**

**a) Numeral 14: Uso de datos personales**

Si bien es cierto el Regulador ha incluido una cláusula tipo para que el cliente marque la opción si desea recibir publicidad por parte de la empresa operadora, es preciso mencionar que, en Entel, contamos con lineamientos particulares aplicables no solo al uso de datos personales, sino también al envío de material publicitario, con lo cual, ¿es posible que se adjunten dichas cláusulas como anexo a los contratos tipo?

Es importante considerar que las empresas deben poder establecer las cláusulas de uso de datos personales y publicidad que mejor se adecuen a sus necesidades comerciales, siempre contando con la autorización del cliente.

Con relación al comentario de las empresas DIRECTV, ENTEL y VIETTEL, la empresa operadora en un documento independiente al contrato tipo dará cumplimiento a la normativa de protección de datos personales.



**TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**

**Respecto al apartado “USO DE TUS DATOS PERSONALES”**

Sobre el particular, resulta necesario precisar que acorde a la normativa vigente de protección de datos y protección al consumidor, es necesario que la información que se disponga en esta cláusula cumpla con lo establecido en la norma, por lo que sería necesario que la misma sea completada por las empresas operadoras, o que se encuentre acorde a lo solicitado por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Sin perjuicio de lo indicado, proponemos el siguiente para dicha cláusula:

**“TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE MATERIAL PUBLICITARIO**

**• TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

*Te informamos que tus datos personales que nos estas entregando son necesarios para brindarte el servicio contratado. Movistar y sus proveedores encargados los tratarán bajo estrictas medidas de seguridad para velar por su confidencialidad y conforme a nuestra Política de Privacidad disponible en [www.movistar.com.pe/privacidad](http://www.movistar.com.pe/privacidad), cuyo resumen encuentras en la presente. Estos se conservarán en nuestro Banco de Datos Clientes, registrado ante la Autoridad de Protección de Datos Personales (RNPDP No. 13571) mientras seas nuestro cliente y hasta diez (10) años después. Podrás ejercer tus derechos de acceso, rectificación, cancelación, revocación y oposición al correo electrónico [protecciondedatos@movistar.com.pe](mailto:protecciondedatos@movistar.com.pe) adjuntando tu DNI.*

**• AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE MATERIAL PUBLICITARIO**

*Movistar o sus encargados podremos ofrecerte productos o servicios adicionales al contratado, así como otros ofrecidos por socios comerciales de los sectores: finanzas, salud, alimentos y bebidas, educación, turismo y entretenimiento. Para ello, elaboraremos tu perfil usando tus datos demográficos, económicos, comerciales, biométricos, de tráfico y de localización. Estas ofertas podrán enviarse a través de medios escritos, verbales o electrónicos/informáticos. Aplican las condiciones mencionadas en la sección anterior. - Sí acepto - No acepto, prefiero perder la oportunidad de recibir nuevas ofertas. (...)*

**VIETTEL PERÚ S.A.C.**

-De conformidad con lo dispuesto por el artículo 18 de la Ley de Protección de Datos Personales, es un derecho del titular del dato ser informado sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del o de los encargados del tratamiento de sus datos personales.

**“Artículo 18. Derecho de información del titular de datos personales**

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>8</sup>, y teniendo en cuenta que cada empresa cuenta con cláusulas personalizadas según sus necesidades comerciales; se precisa que la empresa operadora dará cumplimiento a la normativa de protección de datos personales en un documento independiente al contrato tipo.

**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. (...)*

Con relación al comentario de las empresas DIRECTV, ENTEL y VIETTEL, la empresa operadora en un documento independiente al contrato tipo dará cumplimiento a la normativa de protección de datos personales.

<sup>8</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)



El titular de datos personales tiene derecho a ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, **sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del o de los encargados del tratamiento de sus datos personales;** el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, **en especial en cuanto a los datos sensibles; la transferencia de los datos personales; las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo; el tiempo durante el cual se conserven sus datos personales; y la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello.**”

-Igualmente, el artículo 6 del Reglamento de la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, establece que el titular del banco de datos personales debe cumplir con los principios rectores de la protección de datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley y el Reglamento.

Siendo así que, la cláusula de datos personales remitida al usuario, debe contener con claridad la finalidad para la cual se va a dar uso a los datos personales. Lo cual, se encuentra previsto en el artículo 8, Principio de finalidad:

**“Artículo 8.- Principio de finalidad.**

**En atención al principio de finalidad se considera que una finalidad está determinada cuando haya sido expresada con claridad, sin lugar a confusión y cuando de manera objetiva se especifica el objeto que tendrá el tratamiento de los datos personales.**

Tratándose de banco de datos personales que contengan datos sensibles, su creación solo puede justificarse si su finalidad además de ser legítima, es concreta y acorde con las actividades o fines explícitos del titular del banco de datos personales. (...)”

**“Artículo 11.- Disposiciones generales sobre el consentimiento para el tratamiento de datos personales.**

El titular del banco de datos personales o quien resulte como responsable del tratamiento, deberá obtener el consentimiento para el tratamiento de los datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley y en el presente reglamento, salvo los supuestos establecidos en el artículo 14 de la Ley, en cuyo numeral 1) queda comprendido el tratamiento de datos personales que resulte imprescindible para ejecutar la interoperabilidad entre las entidades públicas.

**La solicitud del consentimiento deberá estar referida a un tratamiento o serie de tratamientos determinados, con expresa identificación de la finalidad o finalidades para las que se recaban los datos; así como las demás condiciones que concurran en el tratamiento o tratamientos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente sobre las características del consentimiento. (...)**”



-Igualmente, el referido Reglamento de Protección de Datos Personales, establece en el artículo 12° las características del consentimiento; siendo que, el numeral 4 prevé que el consentimiento debe ser informado y dicha información debe poseer como mínimo lo siguiente:

4. **Informado:** Cuando al titular de los datos personales se le comunique clara, expresa e indubitablemente, con lenguaje sencillo, cuando menos de lo siguiente:
- La identidad y domicilio o dirección del titular del banco de datos personales o del responsable del tratamiento al que puede dirigirse para revocar el consentimiento o ejercer sus derechos.
  - La finalidad o finalidades del tratamiento a las que sus datos serán sometidos.
  - La identidad de los que son o pueden ser sus destinatarios, de ser el caso.
  - La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán, cuando corresponda.
  - El carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, cuando sea el caso.
  - Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo.
  - En su caso, la transferencia nacional e internacional de datos que se efectúen.

-Asimismo, el referido Reglamento establece que las cláusulas de otorgamiento de autorización para dar tratamiento de datos personales, deben comprender los derechos de revocación del consentimiento; debiendo en ella establecerse los canales por los cuales se puede ejercer dicho derecho.

**“Artículo 16.- Negación, revocación y alcances del consentimiento.**

*El titular de los datos personales podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, sin justificación previa y sin que le atribuyan efectos retroactivos. Para la revocación del consentimiento se cumplirán los mismos requisitos observados con ocasión de su otorgamiento, pudiendo ser estos más simples, si así se hubiera señalado en tal oportunidad.*

*El titular de los datos personales podrá negar o revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales para finalidades adicionales a aquellas que dan lugar a su tratamiento autorizado, sin que ello afecte la relación que da lugar al consentimiento que sí ha otorgado o no ha revocado. En caso de revocatoria, es obligación de quien efectúa el tratamiento de los datos personales adecuar los nuevos tratamientos a la revocatoria y los tratamientos que estuvieran en proceso de efectuarse, en el plazo que resulte de una actuación diligente, que no podrá ser mayor a cinco (5) días.*

*Si la revocatoria afecta la totalidad del tratamiento de datos personales que se venía haciendo, el titular o encargado del banco de datos personales, o en su caso el responsable del tratamiento, aplicará las reglas de cancelación o supresión de datos personales.*

*El titular del banco de datos personales o quien resulte responsable del tratamiento debe establecer mecanismos fácilmente accesibles e incondicionales, sencillos, rápidos y gratuitos para hacer efectiva la revocación.”*





-En cuanto a la huella biométrica que se solicita para la firma del contrato, dicho dato personal es considerado por la legislación aplicable como dato sensible.

**“Artículo 2.- Definiciones.**

**5. Datos sensibles.** *Datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismos pueden identificar al titular; (...)*”

En ese sentido, el artículo 18 de la Ley de Protección de Datos Personales define que en el caso especial de datos sensibles, se debe comunicar igualmente la finalidad, informar sobre la transferencia de los datos personales; las consecuencias de proporcionar los datos personales y de la negativa a hacerlo; el tiempo durante el cual se conserven sus datos personales; y la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello.

**“Artículo 18. Derecho de información del titular de datos personales**

*El titular de datos personales tiene derecho a ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del o de los encargados del tratamiento de sus datos personales; el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos sensibles; la transferencia de los datos personales; las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo; el tiempo durante el cual se conserven sus datos personales; y la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello.”*

**“Artículo 8.- Principio de finalidad.**

*En atención al principio de finalidad se considera que una finalidad está determinada cuando haya sido expresada con claridad, sin lugar a confusión y cuando de manera objetiva se especifica el objeto que tendrá el tratamiento de los datos personales.*

**Tratándose de banco de datos personales que contengan datos sensibles, su creación solo puede justificarse si su finalidad además de ser legítima, es concreta y acorde con las actividades o fines explícitos del titular del banco de datos personales.**”

-Conforme lo dispuesto por el Anexo 1 de la Guía del deber de informar aprobada por Resolución Directoral N° 80-2019-JUS/DGTAIPD, la cláusula informativa del tratamiento de datos personales debe contener la siguiente información:

- *Identidad y domicilio.*
- *Finalidad.*



- *Datos personales obligatorios.*
- *Consecuencias de proporcionar los datos o su negativa a hacerlo.*
- *Destinatarios.*
- *Transferencia.*
- *Banco de datos.*
- *Tiempo.*
- *Ejercicio de los derechos ARCO.*

Finalmente, la Guía del deber de informar aprobada por Resolución Directoral N° 80-2019-JUS/DGTAIPD, hace una distinción entre finalidades principales (aquellas necesarias para la prestación del servicio) y finalidades secundarias o adicionales (ej. remisión de publicidad). En ese sentido, respecto a la finalidad secundaria, la autoridad competente señala que se debe otorgar la posibilidad de que el titular del dato personal emita su consentimiento de manera expresa e independiente, dando como ejemplo el siguiente:

*De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio o producto solicitado:*

- *Envío de publicidad*  
*Si acepto (...) No acepto (...)*
- *Elaboración de perfiles*  
*Si acepto (...) No acepto (...)*

Igualmente, detalla que el responsable del tratamiento debe cumplir con los presupuestos establecidos en el artículo 12° del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, detallados en el punto 2.

**COMENTARIO GENERAL SOBRE MODELO PARA SERVICIO DE INTERNET MÓVIL**

**VIETTEL**

-Respecto a este punto, observamos que se ha establecido un contrato tipo para cada servicio público de telecomunicaciones; sin embargo no se ha considerado un contrato tipo para el servicio de internet móvil. De acuerdo a ello, consideramos que el OSIPTEL deberá definir que contrato tipo deberá utilizarse para dicho servicio o si se deberá adecuar el “Contrato de Prestación del Servicio Público Móvil Control o Postpago” o el “Contrato de Prestación del Servicio Público Móvil Prepago” a las particularidades del servicio de internet móvil.

**TELEFÓNICA**

Finalmente, respecto a los servicios móviles, el proyecto de modelo de contrato solo recoge el servicio móvil; sin embargo, no hace referencia al servicio de internet móvil, el cual responde a una naturaleza

Se acoge el comentario y se presenta un contrato tipo para el servicio de acceso a Internet móvil.

Nos remitimos a lo indicado en el párrafo precedente.



distinta al servicio de telefonía móvil (datos móviles), por lo que agradeceríamos nos indique si dicho servicio no se encontraría en el marco de los contratos tipo.

## COMENTARIO GENERAL SOBRE APLICACIÓN DEL CONTRATO TIPO AL SEGMENTO EMPRESARIAL

### ENTEL

#### **B) Sobre la exclusión del segmento empresarial:**

Al respecto, si bien es cierto, el cuarto párrafo del artículo 17 señalado en la Resolución, menciona que los contratos tipo no resultan aplicables para 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, el Regulador no ha tomado en consideración los comentarios de las empresas operadoras, en los cuales solicitan la exclusión al segmento empresarial de la aplicación de los contratos tipo, puesto que debemos tener en cuenta que la solución de éstos contratos está pensada para un segmento residencial, donde podría presentarse una mayor asimetría de información y una tendencia de los abonados del servicio a no revisar los términos contractuales

Por otro lado, en la Exposición de Motivos de la Resolución, el Regulador señala que *“si se tratase de un cliente empresarial que contrata como abonado, este también tiene derecho a información clara y específica sobre el servicio contratado, por lo que deberá usar el Contrato tipo”*<sup>9</sup>. Al respecto, consideramos oportuno señalar que el segmento empresarial presenta características distintas a la de un cliente residencial, la asimetría de información desaparece, los abonados cuentan con área especializadas (legal o comercial), encargadas de revisar los contratos de abonados de forma previa y realizar consultas sobre la aplicación de determinadas cláusulas o supuestos.

Incluso, en muchas ocasiones, la oferta desarrollada para el cliente empresarial es diseñada de manera específica, la cual incluye no solo distintos servicios contratados con diversos planes tarifarios, sino también algún descuento por cantidad de facturación, financiamiento de equipos, inversión realizada por parte de la empresa operadora, etc. Siendo dichas condiciones parte de la contratación del servicio, lo cual no se está tomando en consideración dentro de los modelos de contrato tipo; por lo que, nos genera la siguiente duda, ¿Es posible que una persona jurídica firme, aparte de cada uno de los contratos tipo por cada plan tarifario, los anexos que forman parte de una negociación y que incluyen alguna condición particular de un cliente empresarial?

El ámbito de aplicación de los contratos tipo fue establecidos mediante Resolución de Consejo Directivo N° 153-2020-CD/OSIPTEL, por lo que no es viable atender los comentarios en esta oportunidad que se aborda solo el contenido del contrato tipo.



<sup>9</sup> “ **Artículo tercero:**  
Encargar a la Gere

En atención a ello, sugerimos a su despacho realizar un análisis de las distintas casuísticas que se podrían presentar en el segmento empresarial; puesto que, imaginemos el caso de una persona jurídica que ha contratado 100 líneas con 10 planes distintos, se estaría generando un alto nivel de insatisfacción al tener la obligación de firmar, **un contrato tipo por cada plan tarifario que contrate el cliente**, ya sea para servicio móviles o servicios fijos, puesto que, tal como lo hemos señalado en párrafos anteriores, la aplicación de los contratos tipo está pensada para un cliente residencial, que por ejemplo, puede contratar 1 o 2 líneas, no para un cliente empresarial que por lo general, te contrata una gran cantidad de servicios y que tendría que suscribir distintos documentos por cada plan tarifario.

Finalmente, consideramos que sería contraproducente regular este aspecto en un sector que debería caminar hacia la desregulación y al uso de modelos de contratación más ágiles y digitales.

En línea con lo señalado, solicitamos que **se excluya al segmento empresarial de la aplicación de los contratos tipo**, por lo que proponemos una nueva redacción al cuarto párrafo del artículo 17 aprobado mediante la Resolución (los cambios se encuentran en negrita):

**“Artículo 17.- Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones**  
(...)

*El primer párrafo no resulta aplicable para las contrataciones suscritas **con personas jurídicas** o en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.*  
(...)

## INTERNEXA

En relación a la disposición del uso por parte de las empresas operadoras de contratos tipo 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, debemos considerar que la razón de esta implementación es el problema de asimetría de información que perjudica a los usuarios y abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones. (Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 00036-2020-CD/OSIPTEL, Proyecto de Norma que sustituye el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones).

Sobre el particular, nos es de interés analizar el supuesto relacionado a las condiciones contractuales como modelo propuesto para el servicio de internet fijo. Al respecto, debemos señalar que, si bien compartimos la preocupación del ente regulador sobre la asimetría de información, se debe considerar que esta problemática se encuentra muy arraigada en escenarios de contratación con usuarios residenciales (y/o personas naturales) los cuales muchas veces concurren a una contratación directa sin una previa negociación ni asesoramiento especializado; supuesto contrario es la dinámica de contratación entre las empresas operadoras y el sector corporativo o empresarial, el cual maneja un

Nos remitimos a lo indicado en el párrafo precedente.



nivel de información más especializado, por lo que, debería diferenciarse la aplicación del modelo de contrato propuesto y ser aplicado para usuarios residenciales (y/o persona naturales).

En efecto, tal y como se señala en la página 06 del Informe N°00019-DAPU/2020:

*“Mediante carta DMR/CE/N°912/19 recibida el 23.05.2019, América Móvil presentó los siguientes comentarios referidos principalmente a lo siguiente: (...)*

*Solicita que la aprobación de contratos tipo solo se aplique para el segmento masivo o residencial, dada las particularidades del segmento corporativo.”*

Pues se debe tener en cuenta que el uso de contratos tipo está pensado en el segmento residencial, donde podría presentarse una mayor asimetría de información y una tendencia de los abonados del servicio a no revisar los términos contractuales. El segmento empresarial presenta características distintas, la asimetría de información desaparece, los abonados cuentan con área especializadas encargadas de revisar los contratos de abonados de forma previa y realizar consultas sobre la aplicación de determinadas cláusulas o supuestos.

Asimismo, la Exposición de Motivos de la Resolución N°153- 2020-CD/OSIPTEL, Norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sustenta la propuesta de incluir un modelo específico de contrato en estadísticas y problemáticas relacionadas a usuarios residenciales:

*“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.”*

Sin embargo, no se desarrolla o sustenta si dicho modelo de contrato debe aplicar al sector corporativo o empresarial. Por lo que solicitamos la no aplicación para dicho sector.

## OTROS COMENTARIOS GENERALES

### ENTEL

#### **Sobre la remisión al Regulador de un modelo de contrato por cada plan tarifario y por servicio:**

En el segundo párrafo del artículo 17 de la Resolución, se establece lo siguiente:

**“Artículo 17.- Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones**

(...)

*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*

La obligación de remitir los modelos de contratos de abonado al OSIPTEL fue establecida mediante Resolución de Consejo Directivo N° 153-2020-CD/OSIPTEL, por lo que no es viable atender los comentarios en esta oportunidad que se aborda solo el contenido del contrato tipo.

Sobre lo manifestado por la empresa con relación a la contratación de varios servicios, en las consideraciones generales se precisará que 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.



comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo (el subrayado es nuestro).  
(...)”

Al respecto, agradeceríamos puedan tener en consideración que; anteriormente, cada empresa operadora tenía su propio modelo de contrato por modalidad contractual y el objeto de dicho párrafo era que el Regulador tenga conocimiento de las condiciones contractuales que cada operador establecía. Asimismo, con el actual cambio normativo, las empresas operadoras utilizarían un único contrato tipo para cada servicio público de telecomunicaciones, modificando solo la información respecto de cada plan tarifario (características y limitaciones) y sus promociones, lo cual incluso se encuentra publicado en el Sistema de Consultas de Tarifas – SIRT (en adelante, “SIRT”).

Ahora bien, bajo la redacción del artículo en mención, cada vez que se genere cualquier modificación en un plan tarifario, debe enviarse dicho contrato al Regulador con anterioridad a la fecha de inicio de comercialización del servicio, lo cual estaría yendo en contra de la **flexibilidad comercial** que tiene una empresa operadora, puesto que, con el actual cambio normativo, las empresas operadoras no podrían salir al mercado con un nuevo plan tarifario de un día para otro porque deben remitir previamente al Regulador el contrato con las nuevas condiciones, lo cual no se realiza de manera automática en los sistemas, ello teniendo en cuenta que ahora los contratos tipo tienen las condiciones detalladas de cada plan tarifario y sus promociones, puesto que debe generarse una nueva configuración en el contrato y adecuar la plantilla en cada uno de nuestros canales de atención.

Incluso, como es de su conocimiento, las empresas operadoras ya tienen la obligación de incluir dentro de su página web<sup>10</sup>, todos los modelos de contratos por servicios y por cada plan tarifario vigente (lo cual entendemos que ahora deberán incluirse como una plantilla por cada plan tarifario), con lo cual, se estaría agregando una carga operativa al solicitar adicionalmente, el envío al Regulador de los contratos tipo aprobados.

Finalmente, en el numeral 2 del Proyecto, el Regulador señala que en aquellas zonas del país en las cuales predomine la lengua quechua, la empresa operadora deberá emplear la versión en quechua de los contratos tipo que se establezcan, con lo cual, la cantidad de documentos que deben ser remitidos al Regulador y configurados de manera automática en los sistemas, se estarían incrementando, generando costos adicionales en la implementación, puesto que a ello se le debe sumar **la integración a los aplicativos informáticos** que el Regulador ha dispuesto como proyecto de norma mediante Resolución de Consejo Directivo N° 151-2020-CD-OSIPTEL publicada el 17 de octubre de 2020.

Con relación al comentario referido a los datos del representante legal, es de mencionar que el contrato tipo incluye campos para recoger la información de los datos del mismo. El supuesto que menciona **ENTEL** no es usual en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, menos aún respecto de aquellas que no se encuentran en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta es diseñada de manera específica.

Sobre los datos adicionales que se pueden solicitar a los abonados corporativos, es de precisar que al tratarse de datos de contacto bien puede registrarse en el sistema comercial de la empresa u otro repositorio o mecanismo que consideren pertinente. El contrato tipo contempla las condiciones más relevantes y necesarias para la prestación del servicio.

Respecto de la información relacionada al centro poblado de uso frecuente, es de precisar que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 065-2020-CD/OSIPTEL se ha propuesto la derogación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTEL que establece la obligación de incluir en el contrato de abonado la información del centro poblado de uso frecuente. Por tal motivo, no se ha considerado necesario incluirlo en el contrato tipo.

De otro lado sobre el tema del filtro para el bloqueo de páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento, es de precisar que, en cualquier caso, corresponde que la empresa al suscribir un nuevo contrato consulte sobre la afiliación a dicho filtro

Con relación a la cartilla informativa, es de precisar que al ser un anexo del contrato tipo, debe incluirse en cada oportunidad que se suscriba un contrato, ello independiente de si se trata un ex o actual abonado, u otra circunstancia. Del mismo modo, se adjunta en cualquier de las versiones, impresa o digital.

Al respecto, es de precisar que la cartilla tiene la finalidad de informar al abonado cada vez que realiza la contratación de un servicio sobre los derechos con los que cuenta respecto de la prestación servicio.

Con relación al comentario referido a portabilidad se realiza la precisión correspondiente en la cartilla informativa sobre el caso de personas jurídicas.

#### **4 PORTABILIDAD NUMÉRICA**

*Puedes cambiar de empresa operadora y mantener tu número de teléfono fijo o móvil. El trámite es gratuito. En el servicio móvil se ejecuta en 24 horas y **si eres una persona natural** la empresa operadora te enviará un SMS con un código para asegurar que deseas la portabilidad.*



Por lo antes expuesto, agradeceríamos puedan evaluar la posibilidad de eliminar el párrafo en mención puesto que no se está considerando el impacto que puede ocasionar no solo al segmento residencial, sino también a personas jurídicas, los cuales cuentan con sus propias ofertas publicadas por cada servicio (sería inmanejable remitir también los contratos tipo del segmento empresarial por cada plan tarifario).

### C) Datos del abonado

- En el numeral 3 del Proyecto, el Regulador establece que si el abonado contrata más de un servicio podrá emplear un solo contrato tipo, en tanto se trate del mismo plan tarifario. En ese sentido, consideramos oportuno señalar que el espacio para incluir el número telefónico del cliente es muy limitado (pueden ingresar máximo 2 líneas), por lo que agradeceríamos nos puedan indicar qué solución debemos brindar a un cliente que, por ejemplo, contrate diez (10) líneas nuevas (ello sin considerar al segmento empresarial, el cual estamos solicitando se excluya de la aplicación de los contratos tipo) o, en todo caso, ¿se deberá incluir el detalle de las líneas en un anexo adicional?
- Respecto al dato del representante legal; tal como lo hemos señalado anteriormente, este contrato está dirigido para clientes residenciales, **no por para el segmento empresarial**, donde incluso, muchas veces la firma de contratos se realiza de manera conjunta (una empresa puede tener mas de un representante legal), lo cual no ha sido considerado por su despacho en la elaboración del contrato tipo, no solo en el espacio para incluir los datos de los representantes (es muy limitado) sino también en la aceptación del contrato, donde solo hay espacio para una firma. Lo anterior, también aplica para la nacionalidad y tipo de documento del representante.
- Asimismo, agradeceríamos puedan tener en cuenta que, en la práctica, dentro del segmento empresarial, se solicitan datos adicionales a los clientes, por ejemplo, la posibilidad de facultar a algún contacto autorizado para realizar distintas transacciones, incluir un contacto de entrega, contactos de facturación (una empresa puede tener una o dos áreas encargadas de la facturación, etc). En virtud de ello, reiteramos a su despacho **se excluya al segmento empresarial de la aplicación del contrato tipo y que las empresas operadoras continúen utilizando sus formatos actuales** puesto que el Regulador no está reflejando la realidad de las transacciones con una persona jurídica y solo cuenta con información mínima aplicable a un cliente DNI.
- Finalmente, respecto a los servicios móviles y fijos, agradeceríamos nos puedan confirmar en que parte del contrato tipo se podrá indicar la información sobre el "Centro Poblado" del cliente, puesto que ello es información necesaria no solo para la atención de reclamos, sino también para contar con información veraz y confiable sobre los centros poblados con cobertura en la contratación de los servicios antes descritos, ello en virtud de lo dispuesto en el Reglamento de Cobertura<sup>11</sup>.

Sobre el comentario referido a los anexos del contrato es de aclarar que los únicos anexos que comprenden serán aquellos mencionados en la resolución de Gerencia General. En efecto, en las consideraciones generales se precisa que para el caso de televisión de paga prepago y postpago, empaquetados y servicio de acceso a Internet fijo postpago se cuenta con el anexo referido a las señales de programación. Del mismo modo, para todos los contratos tipo se anexa la cartilla informativa. De los comentarios recogidos en la presente matriz se incluirá de manera excepcional el anexo del listado de servicios contratados.



**b) Bloqueo de páginas web**

Sobre la solicitud de filtro para bloqueo de contenido, ¿este espacio podrá remitirse vacío en caso el cliente haya solicitado anteriormente la afiliación a este servicio?; o en todo caso, ¿se tendría que consultar nuevamente al cliente en cada contratación que realice, incluso cuando efectúe un cambio de plan sobre el mismo servicio contratado?

**c) Cartilla informativa:**

- ¿Se tiene que adjuntar dicha cartilla en cada oportunidad que el cliente contrate un servicio? ¿Incluso si ya es cliente de la empresa operadora o realiza solo una migración de plan tarifario?
- ¿El envío de la cartilla también aplica a canales remotos?
- En el punto 4 de la cartilla, se indica que durante el flujo de portabilidad se le enviará un SMS al cliente con un código para confirmar su manifestación de voluntad. Al respecto, su despacho debería considerar que ello no aplica a personas jurídicas y no se está diferenciando. Esto último, muestra un claro ejemplo de que su despacho no está considerando el contexto actual del segmento empresarial como parte de la regulación de los contratos tipo.

**d) Anexos y/o información adicional:**

- ¿Qué tipo de condiciones adicionales se pueden incluir como anexo a los contratos? ¿Se puede incluir como anexo al contrato tipo un documento complementario o asociado a la contratación del servicio?

Lo anterior, debido a que, tal como fuera comentado párrafos arriba, existen distintos documentos asociados a una contratación que se adjuntan como anexo 1 al contrato (estas no modifican las cláusulas tipo ni pactan en contrario), especialmente en el segmento empresarial, por lo que sugerimos que se incluya un espacio que indique “contenido adicional” a fin de que las empresas puedan adjuntar los anexos que correspondan, tal como se muestra en la siguiente imagen:

15. CONTENIDO ADICIONAL  
VER ANEXO 1

Es preciso señalar que, con dicha inclusión, se podría adjuntar, por ejemplo, la cláusula de datos personales y de publicidad al contrato tipo de cada empresa operadora, la cual puede ser leída por el cliente al momento de la contratación y antes de marcar la opción “SI” o “NO”.





## TELEFÓNICA

### 1. COMENTARIOS GENERALES A TODOS LOS MODELOS DE CONTRATOS

#### a. Respecto al apartado “DATOS DEL ABONADO”

Sobre el particular, resulta necesario que se solicite en los datos del abonado un número telefónico de referencia con la finalidad de poder coordinar con el cliente, en caso se requiera, a fin de brindar una adecuada atención a sus solicitudes. Se incluye la siguiente precisión: “Si no incluiste el correo, tu recibo se enviará a la Dirección de Facturación”. Sobre el particular, cabe precisar que dicha afirmación podría generar confusión en los abonados y desincentivar la digitalización en el envío de los correos electrónicos.

Asimismo, el artículo 34° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 138-2012- CD/OSIPTEL y modificatorias, reconoce que el recibo telefónico debe ser remitido “a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto la solicitud debe ser expresa del cliente para afiliarse al recibo físico”.

Por ello, la regla es el empleo del uso de los medios digitales, que la empresa disponga, para la entrega de los recibos. El incentivar el envío de los recibos de pago a través de medios digitales genera beneficios a los usuarios contarían con la información de manera más celer y con mayor anticipación a la fecha de vencimiento de los recibos de pago, así como, se evitarían los factores externos que podrían dificultar la entrega de los recibos de manera física.

De manera adicional, el envío de los recibos telefónicos mediante digitales resulta idóneo para atender las necesidades de información al cliente sin exponerlo a riesgos considerando la coyuntura nacional actual, en la que se desincentiva el empleo de papel a fin de evitar riesgos a la salud.

Finalmente, la norma indica que el cliente debe declarar expresamente que desea recibir sus recibos de pago a través de medios físicos, por lo que una omisión del correo, no genera una manifestación expresa de voluntad de recibir los recibos de manera física.

Sin perjuicio de lo indicado, se resguardaría el derecho a los abonados de solicitar la entrega de sus recibos de manera física a través de nuestros canales de atención habilitados para ello, esto se recoge en el apartado que hace referencia al recibo y pago de los servicios.

Por lo expuesto, solicitamos se incorpore un campo para solicitar un número de referencia al abonado, así como no se incluya en el modelo de contrato el enunciado “Si no incluiste el correo, tu recibo se enviará a la Dirección de Facturación”.

#### b. Respecto al apartado “SERVICIO CONTRATADO”

Sobre el particular, respecto a la inclusión del código del cliente en el caso de los servicios fijos, cabe precisar no siempre es factible de tenerlo al momento de realizar la contratación de los servicios dado

Sobre los comentarios señalados por la empresa referidos a la sección de datos de abonado, es de precisar que según se expuso previamente, se omitirá la nota referida a “Si no incluiste el correo, tu recibo se enviará a la Dirección de Facturación”.

Con relación al comentario sobre la incorporación del código de cliente en el contrato tipo, es de precisar que este Organismo considera que se trata de un dato importante para el abonado, dado que permite identificarlo ante la empresa operadora para el ejercicio de sus derechos.

Cabe indicar que, en las coordinaciones realizadas con las empresas operadoras, entre ellas, **TELEFÓNICA**, se ha informado de la necesidad de contar con dicho dato en el contrato de abonado. Asimismo, la empresa cuenta con un periodo de implementación para cumplir con dicho requerimiento.

Con relación al comentario de **TELEFÓNICA** sobre los filtros para páginas pornográficas o de contenido violento, es de precisar que el Reglamento de la Ley N° 30254 señala que en los contratos de abonado las empresas deben posibilitar el uso de filtros, entre otros, durante la suscripción del contrato. En ese sentido, no es posible acoger la propuesta de incluir una cláusula meramente informativa, en tanto se requiere dar la posibilidad que durante la suscripción del contrato, el abonado decida sobre el uso de los referidos filtros.

#### **REGLAMENTO DE LA LEY N° 30254**

#### **Artículo 9.- Obligación de información sobre filtros**

(...)

*9.5 En los contratos entre las empresas operadoras del servicio de Internet y los usuarios, se debe posibilitar el uso de los filtros gratuitos u onerosos para el bloqueo de páginas de contenido pornográfico o violento, antes, durante o después de la suscripción de los mismos.*

El contrato tipo contempla la información relevante para el usuario, comprendiendo espacios libres en las secciones de ¿Qué debes saber de tu plan? y ¿Qué incluye tu plan?, y en algunos contratos también en las secciones “Precios a los que se consume tu saldo sin paquetes ni bonos libres” o Anexo – Contenido Adicional, en las cuales la empresa puede incluir condiciones adicionales.

Cabe indicar que, al tratarse de contratos por adhesión de servicios públicos, se requiere una revisión ex ante o ex post por parte de la autoridad administrativa.



a las facilidades en campo, la instalación y otras plataformas, por lo que consideramos no debe hacerse mención al mismo en el cuerpo del contrato, y que la empresa lo informe de manera posterior.

**c. Respecto a la información del apartado “BLOQUEO DE TU SERVICIO”** Respecto a los servicios que incluyen acceso al Internet (monoproducto internet, servicios móviles, empaquetados), cabe señalar que la Ley N° 30254, Ley de Promoción para el Uso Seguro y Responsable de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por Niños, Niñas y Adolescentes, precisa que la empresa operadora prestadora de este servicio debe informar a los usuarios sobre la posibilidad de establecer un filtro para bloqueo de páginas, por lo que consideramos dicha cláusula debe incorporarse de manera informativa, toda vez que, el abonado podría no desear este servicio ya que existen otras empresas que brindan el mismo, no desear contratar en ese momento y se puede realizar la solicitud en cualquier otra oportunidad conforme a la norma vigente.

Por ello, proponemos el siguiente contenido para dicha cláusula:

**“FILTRO PARA BLOQUEO DE PÁGINAS DE CONTENIDO PORNOGRÁFICO O VIOLENTO. POLÍTICA DE INTERNET.**

*En cumplimiento de la Ley de Promoción para el Uso Seguro y Responsable de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por Niños, Niñas y Adolescentes (Ley N° 30254) usted puede acceder a filtros para el bloqueo en dispositivos caseros o móviles de páginas de contenido pornográfico u otras de contenido violento, a fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes”.*

**e. Respecto a la no inclusión de un apartado sobre cláusulas adicionales** Sobre el particular, resulta importante contar con un apartado para cláusulas generales, a fin de que las empresas operadoras puedan incluir información relevante para los usuarios. Por lo que, solicitamos se mantenga dicho espacio en los mecanismos de contratación.

#### FLASH

**Respecto a la necesidad de espacios en blanco:** Consideramos necesario que el Contrato Tipo cuente con un espacio disponible para que las empresas operadoras puedan incluir información que consideren relevante. Cabe mencionar que esta preocupación fue trasladada a OSIPTEL desde el momento que se planteó modificar el artículo 17 de las Condiciones de Uso, siendo que en dicha oportunidad OSIPTEL, tanto en el Informe No. 00107-GPRC/2020 como en la respuesta a la Matriz de Comentarios de la Resolución No. 00153-2020-CD/OSIPTEL, manifestó que el Contrato Tipo tendría una sección para incluir condiciones adicionales.

Consideramos importante reiterar la necesidad de incluir una sección en blanco; ya que, ello permitirá que el Contrato Tipo no reste flexibilidad a las condiciones contractuales que sean perfectamente legales y requieran ser implementadas por las empresas operadoras. Mantener espacios en blanco para que las partes puedan incluir condiciones específicas del servicio es de vital importancia no solo para atender las necesidades de las partes, sino porque además, las condiciones técnicas de prestación del servicio no son las mismas para todos los operadores y es necesario poder incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones propias de cada operador. La inclusión de

Conforme se indicó previamente, el contrato tipo contempla la información relevante para el usuario, comprendiendo espacios libres en las secciones de ¿Qué debes saber de tu plan? y ¿Qué incluye tu plan?, y en algunos contratos también en la sección “Precios a los que se consume tu saldo sin paquetes ni bonos libres” en las cuales la empresa puede incluir condiciones adicionales.

Cabe indicar que, al tratarse de contratos por adhesión de servicios públicos, se requiere una revisión ex ante o ex post por parte de la autoridad administrativa.



una sección libre, de ningún modo, será perjudicial para los abonados y, por el contrario, contribuirá a que se encuentren debidamente informados sobre los términos contractuales del mismo.

Cabe mencionar que esta preocupación no es propia de los operadores en el Perú. De hecho, de la experiencia internacional, podemos citar el caso de Colombia, donde si bien el regulador estableció la obligatoriedad de utilizar un contrato tipo, habilitó espacios en blanco para los operadores a fin de que puedan incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes. Por tanto, respetuosamente solicitamos puedan incluir secciones disponibles o espacios en blanco en el Contrato Tipo.

## DIRECTV

### I. COMENTARIOS PRELIMINARES

Directv Perú S.R.L. (en adelante, DIRECTV) agradece al Regulador la publicación para comentarios de la Resolución N° 00276-2020-GG/OSIPTEL mediante la cual se aprueba el modelo de Contrato Tipo para el servicio de Televisión Paga, entre otros.

Conforme se señala en el informe N° 0019-DAPU/2020, la emisión de la propuesta se sustenta en la preocupación del Regulador ante los distintos modelos de contratos que existen en el mercado, y que podrían generar confusión y un difícil entendimiento en los usuarios.

En esa línea, nuestra empresa entiende que el uso de un modelo único y sintetizado de contrato, generaría bienestar en los usuarios, quienes podrán acceder a modelos de contratos de fácil entendimiento y con información resumida.

No obstante ello, respetuosamente solicitamos al Regulador evaluar algunos puntos preliminares antes de emitir la versión final, los cuales detallamos a continuación:

(1) Existen distintos tipos de servicios que prestan las empresas operadoras, y éstos tienen distintas particularidades y características. Tal es el caso, de nuestro servicio de Televisión Paga Prepago, el cual es único en el mercado, y en consecuencia, no existe el problema de diversidad de información que se presenta en otros servicios. Asimismo, está dirigido a usuarios que exigen flexibilidad y simplicidad para activar el servicio.

(2) La propuesta podría generar impactos negativos en la competencia, por la inclusión de determinadas obligaciones, sobre todo para las empresas monoproducción.

(3) La propuesta no puede crear obligaciones, o regularlas mediante el establecimiento de plazos no contemplados en la normativa.

(4) Los mecanismos de contratación aprobados con anterioridad por el Regulador, y que han implicado desarrollos y adecuaciones sistémicas por parte de las empresas operadoras; no deben verse impactados con la propuesta; y, en consecuencia, no debería exigirse el envío del contrato tipo de forma posterior a la contratación.

(5) Los mecanismos de contratación digitales, demandan de los usuarios simplicidad y rapidez; por lo cual, el usuario accede a información esencial durante la misma contratación. Si se añadiera un paso de envío de contrato de forma posterior, se desnaturalizaría este modelo de contrato y los atributos por los cuales lo eligen los usuarios. Por ello, solicitamos que estos mecanismos digitales sean

Sobre lo expuesto en este extremo nos remitimos a nuestros comentarios previos sobre la imposibilidad de exonerar la aplicación del contrato tipo para el servicio de televisión de paga bajo la modalidad prepago.

La cartilla tiene la finalidad a los usuarios de sus derechos respecto de los servicios públicos de telecomunicaciones en general; por ello es transversal al tipo de servicio contratado.



evaluados uno a uno por el Regulador, y no se predetermine la obligatoriedad del envío del modelo de contrato tipo una vez finalizada la contratación del servicio prepago

**Sobre la Cartilla Gráfica OSIPTEL – Principales Derechos de los Usuarios**, solicitamos se nos permita modificar la cartilla eliminando los puntos 4 "PORTABILIDAD NUMÉRICA" y 7 "BLOQUEO DEL EQUIPO MÓVIL POR ROBO O PÉRDIDA" en tanto no corresponden a obligaciones aplicables al servicio de Televisión Paga y si inclusión conllevaría a confusión a los usuarios, supuesto que es contraproducente con la finalidad perseguida por el OSIPTEL.

