

**NOTA DE PRENSA**  
**N° 066-2021**

**OSIPTEL: operadoras emiten más de 1,2 millones de nuevos contratos cortos para usuarios de servicios fijos y móviles de telecomunicaciones**

- En abril, Bitel y Claro cumplieron con entregar los contratos tipo de fácil lectura a todos sus nuevos abonados.
- OSIPTEL inició procedimientos sancionadores e impuso medidas cautelares a Telefónica y Entel para que entreguen los contratos cortos a sus clientes.

Durante el mes de abril, las empresas operadoras de telecomunicaciones emitieron más de 1,2 millones de contratos tipo (contratos cortos) para los nuevos usuarios de los servicios móviles y fijos en el territorio nacional. Esto significó el uso extendido de este nuevo modelo de contrato en el 59,6% del total de nuevas contrataciones del mercado, según lo reportado por las empresas Bitel, Claro, Entel y Telefónica, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Así, las empresas Bitel y Claro emplearon estos nuevos contratos cortos en las nuevas contrataciones de usuarios. En el caso de Bitel, se informó la utilización de los contratos cortos para los servicios públicos móviles (528 679 nuevas contrataciones), mientras que la empresa Claro reportó que hizo lo propio con la utilización de los contratos tipo, tanto para los nuevos usuarios de servicios fijos (52 423 nuevas contrataciones) como de servicios móviles (612 667 nuevas contrataciones).

Por su parte, la empresa Telefónica señaló que entregó contratos cortos solo al 25% (21 044 nuevas contrataciones) del total de nuevos abonados en los servicios fijos, que sumaron, según lo indicado al ente regulador, 84 527 nuevas contrataciones en abril. Esto significó que únicamente un 3% del total de nuevas contrataciones (641 537 contratos) de todos los servicios ofrecidos por la operadora tuvieron los contratos cortos. En tanto, la empresa Entel no entregó el contrato tipo a ningún nuevo abonado registrado en abril.

De esta forma, de las cuatro empresas operadoras más grandes del mercado, solo dos entregaron los nuevos contratos cortos a sus nuevos usuarios (Bitel y Claro) y una (Telefónica) avanzó en parte con el cumplimiento de lo dispuesto por el ente regulador, que estableció la obligación de emplear y entregar a los usuarios contratos cortos, de fácil lectura, por servicio desde el primero de abril de este año, sea para prestaciones de telefonía fija, servicio móvil, acceso a Internet y televisión de paga, de forma individual o empaquetada (en dúos o tríos, por ejemplo).

**Acciones de supervisión para la adopción de contratos cortos**

El OSIPTEL hizo seguimiento al cumplimiento de las obligaciones dispuestas para la utilización de los contratos cortos por servicio por parte de las empresas operadoras. Como resultado, el ente regulador inició los procedimientos administrativos

**Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales**

*"Promovemos la competencia, empoderamos al usuario"*



[@OsiptelOficial](#)



[@Osiptel](#)



[@OsiptelOficial](#)

sancionadores e impuso medidas cautelares a las empresas operadoras Telefónica y Entel, con el objetivo de que adecúen su conducta y utilicen los contratos tipo aprobados en beneficio de los usuarios. La verificación del cumplimiento de las medidas cautelares se encuentra actualmente en trámite.

### **Ventajas de los contratos cortos para los usuarios**

Los nuevos modelos de contratos tipo por servicio son cortos y utilizan un lenguaje ágil y cercano al abonado, con información de los aspectos más importantes que deben ser conocidos respecto del servicio contratado. Su diseño deja atrás las extensas 13 páginas de contenido técnico de las versiones anteriores de contratos. Con ello, busca motivar su lectura de parte del usuario. Además, se entregan acompañados de una cartilla informativa de derechos del usuario.

Específicamente, estos contratos incluyen información de los datos del abonado, características del servicio contratado, tarifas a ser aplicadas, fechas de pago del servicio, condiciones de pago del servicio, principales derechos y obligaciones, condiciones para la modificación del contrato, condiciones para la baja del servicio, canales de atención de la empresa operadora, principalmente.

Las empresas operadoras están obligadas a utilizar el contrato tipo lo que permite a los usuarios comparar las condiciones que les ofrecen.

**Lima, 24 de junio de 2021**

**Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales**

**“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”**

[@OSIPTEL](https://twitter.com/OSIPTEL)

[www.facebook.com/osipteloficial](https://www.facebook.com/osipteloficial)