

Comentarios al Proyecto Normativo:

“Proyecto de Norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”

Resolución de Consejo Directivo N° 036-2020/CD
(publicada en el diario oficial El Peruano el 16 de marzo de 2020)

COMENTARIOS RECIBIDOS

- Internexa Perú S.A. (en adelante, Internexa):
 - i. Carta 202034000319-1 ITPX, recibida el 15 de julio de 2020.
- Gilat Networks Perú S.A. (en adelante, Gilat)
 - i. Carta GL-1082-2020, recibida el 15 de julio de 2020
- América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil)
 - i. Carta DMR/CE/N°1389/20, recibida el 15 de julio de 2020
- Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios (AADECC):
 - i. Carta S/N, recibida el 15 de julio de 2020.
- Entel Perú S.A. (en adelante, Entel):
 - i. Carta CGR-3044/2020, recibida el 20 de julio de 2020.
- Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica)
 - i. Carta TDP-2566-AG-GER-20, recibida el 02 de septiembre de 2020.

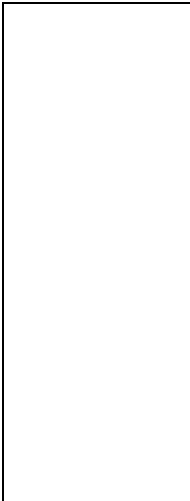


Comentarios de fondo al Proyecto de Norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

**Tema comentado:
Sobre el uso de un Contrato Tipo**

Comentarios Recibidos	Gilat	<p>Manifestamos nuestro desacuerdo con la propuesta normativa debido a que pretende introducir un mecanismo regulatorio más estricto que no se condice con la dinámica actual del mercado de las telecomunicaciones.</p> <p>La creciente desconcentración del mercado y las políticas de portabilidad permiten a los usuarios tener diferentes opciones para elegir a la empresa operadora que le brindará el servicio y cambiarla si consideran que los servicios que este les brinda no satisfacen sus expectativas.</p> <p>Adicionalmente, las normas como el TUO de las Condiciones de Uso establecen una serie de obligaciones referidas a la información que las empresas operadoras deben incluir en sus contratos de abonado y el Reglamento de Reclamos establece el derecho de los usuarios de presentar reclamos en caso consideren que la empresa operadora no cumple con sus obligaciones contractuales.</p> <p>En ese sentido, el propio mercado y las normas regulatorias vigentes, crean los incentivos necesarios para que las empresas operadoras planteen contratos de abonados que permitan satisfacer tanto las necesidades e intereses de los usuarios como el interés de las empresas operadoras.</p> <p>Así, establecer modelos de contratos predeterminados restringiría la libertad de formular diferentes estrategias comerciales para hacer frente a la competencia, llegando a privar a los usuarios de mayores beneficios en la prestación de los servicios. Esto restaría flexibilidad al mercado, generándose situaciones subóptimas.</p> <p>Por otro lado, la modificación normativa no permite tener certeza y predictibilidad de su alcance, puesto que no se ha adjuntado ningún proyecto de modelo de contrato tipo, y no se ha mencionado si este estará a la vista de las empresas operadoras antes de su emisión.</p> <p>Por lo antes indicado, consideramos un grave riesgo para los usuarios, empresas operadoras y el mercado de las telecomunicaciones que se pretenda establecer modelos de contratos predeterminados, razón por la cual solicitamos</p>
-----------------------	-------	---





mantener el actual texto del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso.

Finalmente, es necesario tener en consideración que existen empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones en el marco de los Proyectos de Banda Ancha promovidos por el Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL), cuyos modelos de contrato de abonados han sido establecidos en las bases de dichos Proyectos y además cuentan con la aprobación del PRONATEL, razón por la cual consideramos indispensable que se incluyan estos casos del proyecto de norma objeto de comentario.



	Entel	<p>Saludamos el interés del regulador de brindar una mejor experiencia para los abonados y usuarios en el proceso de contratación de los servicios públicos móviles, otorgándole herramientas para que cuenten con mayor claridad respecto a sus derechos y obligaciones evitando así la asimetría de la información.</p> <p>Sin embargo, aún quedan algunas dudas:</p> <p>(i) Los contratos tipo solo contemplan la posibilidad de incluir la contratación de un <u>solo servicio y por ende, un solo plan tarifario</u>. Con lo cual, esto significa que si un cliente requiere la contratación de; por ejemplo, cuatro (4) líneas móviles con un mismo plan tarifario, ¿debe firmar un contrato por cada servicio móvil que contrate? ¿Incluso cuando las características del plan son las mismas para todas las líneas y podría contemplarse la posibilidad de incluir todas las líneas en un solo documento para evitar demoras en las transacciones?</p> <p>(ii) Bajo la redacción de los contratos tipo, entendemos que no solo aplica para las ventas nuevas, sino también para los supuestos de migración y de portabilidad. En ese sentido, por ejemplo, para los casos de portabilidad, ¿se tendría que firmar este contrato tipo y adicionalmente el Formato de Portabilidad, el cual se encuentra regulado en el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija? ¿Para el caso de una migración de plan tarifario, se debería utilizar el contrato tipo?</p> <p>(iii) En el Informe del Proyecto se indica que las empresas operadoras contarán con una sección en el contrato tipo donde podrán incluir las condiciones adicionales que consideren convenientes. Al respecto, ¿qué tipo de condiciones adicionales se pueden incluir? ¿Se puede indicar en dicho campo que se incluye como anexo al contrato tipo un documento complementario o asociado a la contratación del servicio?</p> <p>Es importante que los contratos tipo no resten flexibilidad a nuevas figuras contractuales que sean perfectamente legales y requieran ser implementadas por las empresas operadoras, permitiendo una sección donde se puedan hacer las inclusiones respectivas sin que ello implique una aprobación por parte de la Gerencia General al contrato tipo</p>
--	-------	---



	Telefónica	<p>Respecto a la propuesta normativa, como manifestamos de manera previa, coincidimos con su representada en que existe la necesidad de simplificar los contratos de abonados, con miras a avanzar en la transparencia a favor del usuario, por lo que consideramos fundamental evitar información excesiva o lenguaje complejo en los mismos. En ese sentido, la información contenida en los referidos contratos debería ser la información mínima indispensable; sin perjuicio de que el abonado pueda ahondar en la información y condiciones contractuales, a través de vínculos (URL) que podrían encontrarse contenidos en el propio contrato, de esta mena se lograría evitar que se desvíe la atención de aquellos aspectos esenciales que determinan la decisión de consumo del usuario.</p> <p>Creemos que otorgar al cliente información muy detallada y excesiva, puede traer como consecuencia que el cliente ignore la información o dé una lectura incorrecta de la misma, generando una inadecuada decisión de consumo.</p> <p>Es por ello, que un modelo mixto de información mínima indispensable que se complemente con vínculos de derivación, como hemos indicado, evitaría que se desvíe la atención de aquellos aspectos esenciales que determinan la decisión de consumo del usuario.</p>
Posición del OSIPTEL	I.	<p>Respecto al comentario presentado por Gilat referido a que el propio mercado y las normas vigentes crean los incentivos necesarios para que las empresas operadoras planteen contratos de abonados que permitan satisfacer las necesidades e intereses de los usuarios, en el Informe Informe Sustentatorio se ha presentado evidencia de que los contratos no están cumpliendo su objetivo informativo. Así, en la sección 3.1 del Informe Sustentatorio, se puede observar que la calificación de los usuarios sobre los contratos actuales evidencia su total disconformidad con estos, pues solo el 12% los considera buenos, y el 1% los considera muy buenos; el otro 87% considera que los contratos actuales de las empresas operadoras son regulares, malos o muy malos, pues los consideran sumamente extensos, poco claros, con lenguaje complejo e información poco útil.</p> <p>El hecho de que haya una creciente desconcentración en los mercados, no ha corregido este panorama, más aun, el hecho de que cada empresa maneje su propio diseño de contrato hace que el usuario no se familiarice con este y tenga que aprender a conocer cada contrato cada vez que cambia de empresa operadora, generándose de esta</p>



manera un costo de cambio adicional que dificulta que el usuario se informe correctamente.

Si bien el TUO de Condiciones de Uso establece una serie de obligaciones referidas a la información que las empresas operadoras deben incluir en sus contratos de abonado; esta reglamentación ya no es suficiente para enfrentar el panorama actual. Las normas van modificándose en el tiempo para responder de manera más adecuada a las necesidades actuales de la industria.

Por su parte, el derecho de los usuarios de presentar reclamos en caso consideren que la empresa operadora no cumple con sus obligaciones contractuales, no aborda el problema existente, pues al no conocer sus contratos no tienen la capacidad para presentar reclamos sobre incumplimiento de obligaciones contractuales. El contrato tipo permitirá empoderar a los usuarios para que puedan ejercer sus derechos efectivamente.

Adicionalmente, se debe considerar que se trata de un contrato por adhesión donde las partes no pactan las condiciones del contrato, por lo que la regulación establece que en estos casos es necesario establecer cláusulas tipo; y, el uso del contrato tipo no restringe de ningún modo la oferta.

Finalmente, para los casos de 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, la norma no aplica.

En ese sentido, corresponde desestimar el pedido de Gilat de mantener el texto actual del artículo 17° de las Condiciones de Uso.

II. Sobre la pregunta de Entel respecto a la posibilidad de incluir todas las líneas contratadas por un mismo cliente en un solo contrato para evitar demoras en las transacciones, la respuesta de OSIPTEL es que cuando se trate de líneas que tengan las mismas características, la inclusión de todas estas en un solo contrato es válida. No obstante, cuando sean líneas con alguna característica que las diferencie, cada línea contratada debe poseer su propio contrato.

III. Sobre la consulta de Entel respecto a si el contrato tipo solo aplica para ventas nuevas o también para el caso de migraciones o portabilidad; la respuesta de OSIPTEL es que efectivamente cuando el cliente cambia de plan o de operador, tiene un nuevo contrato que se le deberá entregar, sea en forma física o por medios digitales. Para todos los casos, se trata del Contrato tipo.

IV. Sobre la consulta de Entel respecto a qué tipo de condiciones adicionales se pueden incluir en el contrato tipo, la respuesta del



OSIPTEL es que esas consideraciones específicas serán determinadas por la Gerencia General, cuando publique el Contrato tipo.

V. Sobre el comentario de Telefónica respecto a la necesidad de no cargar de información al abonado, la respuesta del OSIPTEL es que precisamente en la búsqueda de simplificación de la información brindada es que se propone un Contrato tipo, que entre sus características cuenta con una extensión menor a los contratos que hoy se vienen manejando.

**Tema comentado:
Sobre el uso de contratos tipo para clientes empresariales**

Comentarios
Recibidos

Entel

En relación con el presente artículo, cabe señalar que, si bien se hace referencia al uso de un modelo de contrato tipo aplicable a cada servicio público de telecomunicaciones, bajo la redacción del Proyecto, no se precisa si este contrato tipo resulta aplicable tanto a personas naturales como al sector empresarial, por lo que nos preocupa el posible impacto que generaría la inclusión del contrato tipo en este último segmento.

Debemos tener en cuenta que la solución de contratos tipo está pensada 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, consideramos que sería contraproducente regular este aspecto en el sector empresarial, un sector que debería caminar hacia la desregulación y al uso de modelos de contratación más ágiles y digitales.

Imaginemos el caso de un cliente del segmento empresarial que ha contratado 100 líneas con 10 planes distintos, se estaría generando un alto nivel de insatisfacción de los clientes al tener la obligación que se tenga que enviar, ya sea por correo electrónico o en físico, un contrato por cada línea nueva que contrate el cliente ya sea para servicio móviles como para servicios fijo,





		<p>En efecto, la implementación de un modelo de contrato tipo para el sector empresarial no solo generaría un incremento en el tiempo de atención a nuestros clientes, puesto que en cada contrato se debe completar nuevamente la información del abonado y las características de cada plan tarifario contratado, sino que; además, resulta una medida con formalismos innecesarios y afecta la simplificación de las transacciones de un cliente empresarial.</p> <p>Asimismo, hemos podido verificar que en el Informe que sustenta el Proyecto, no se pronuncian respecto al impacto de los clientes empresariales, dado que, si bien el objetivo del cambio normativo es abordar el problema de la asimetría de la información, consideramos que también se debe tomar en cuenta los impactos y los costos que pueden generarse en supuestos como los antes descritos.</p> <p>En línea con ello, queremos precisar que compartimos la preocupación del regulador en reducir la asimetría informativa entre las empresas operadoras y el abonado del servicio público móvil. Sin embargo, tal como ha sido comentado anteriormente por nuestra compañía, los segmentos empresariales son más sofisticados, ello si tomamos en cuenta que las empresas tienen por lo general personal especializado a nivel legal y/o comercial que le permite tener un mayor conocimiento de los servicios que desea adquirir y además cuentan con el un importante poder de negociación.</p> <p>Asimismo, al contar un mayor grado de sofisticación y conocimiento, la asimetría informativa no existe, por lo que una de las principales causas de la intervención del Regulador en el Proyecto, no se encuentra presente en este tipo de relación comercial.</p> <p>Por lo mencionado, solicitamos que se excluya del presente cambio normativo al segmento empresarial y se precise en el presente artículo.</p>
	Telefónica	<p>Consideramos necesario que este modelo de contrato sea aplicable únicamente al segmento residencial, a fin de no afectar la flexibilidad comercial que se presenta durante las negociaciones y/ o contrataciones que se realizan con los clientes del segmento empresarial.</p>



Posición del OSIPTEL	<p>Sobre la solicitud de Entel y Telefónica de excluir del presente cambio normativo al segmento empresarial, la respuesta del OSIPTEL es que los casos en las que la oferta sea diseñada de manera específica para un cliente, que en este caso puede ser empresarial, entonces se exceptúa del uso del Contrato tipo. Esta precisión está contemplada en el último párrafo del artículo 17°.</p> <p style="text-align: center;">“(...) <i>El primer párrafo no resulta aplicable 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.</i>”</p> <p>No obstante, 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.</p>
----------------------	---

Tema comentado:
Sobre el envío de los contratos tipos de cada uno de los planes tarifarios

Comentarios Recibidos	América Móvil	<p>El envío de los contratos tipos de cada uno de los planes tarifarios <u>no es el medio más idóneo para fiscalizar el cumplimiento de la obligación</u> contenida en el primer párrafo de la propuesta de modificación para el artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso.</p> <p>Como es de conocimiento de vuestro Despacho, para que el Proyecto tenga una pronta efectividad, las empresas operadoras, en su conjunto, han colaborado preliminarmente con el OSIPTEL para diseñar los modelos iniciales de contratos tipo que serán utilizados por sus abonados.</p> <p>Ello es una manifestación clara de que la expectativa de cumplimiento de esta modificación normativa podrá ser satisfecha por las empresas operadoras.</p> <p>Ahora bien, en un esquema neutro de supervisión y control en el ámbito del derecho administrativo sancionador, <u>son esperables medidas de control ex ante cuando exista evidencia de que los administrados se encuentran en una situación de incertidumbre respecto al cumplimiento de los mandatos normativos</u>, lo cual no se evidencia para el presente caso, como se advierte de lo indicado en el párrafo anterior.</p> <p>En ese sentido, <u>para situaciones de un alto potencial de cumplimiento, lo que se espera de la administración pública es que ejerza su control a través de medidas de control ex</u></p>
-----------------------	---------------	---



	<p><u>post</u>, las cuales OSIPTEL posee a través de su Gerencia de Supervisión y Fiscalización.</p> <p>Por tal motivo, cordialmente solicitamos se sirva eliminar el cuarto párrafo del proyecto de modificación del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso que se somete a comentario, máxime si ello podría implicar el regreso a medidas similares a las que anteriormente solo supusieron un exceso de burocracia y acumulación documental sin sentido o finalidad instrumental específica.</p>
Entel	<p>Por otro lado, en el tercer párrafo del artículo bajo comentarios, se señala que “la empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL para conocimiento y publicación en su página web, una copia del modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo”.</p> <p>Al respecto, agradeceríamos puedan tener en consideración que; anteriormente, cada empresa operadora tenía su propio modelo de contrato por modalidad contractual y el <u>objeto de dicho párrafo era que el Regulador tenga conocimiento de las condiciones contractuales que cada operador establecía</u>. Sin embargo, agradeceríamos puedan evaluar la posibilidad de eliminar este párrafo puesto que, con el actual cambio normativo, las empresas operadoras utilizarían un único contrato tipo para cada servicio público de telecomunicaciones y la información respecto de cada plan tarifario (características y limitaciones) se encuentran publicadas en el Sistema de Consultas de Tarifas – SIRT (en adelante, “SIRT”), el cual pone a su disposición, la información de cada plan tarifario que comercializa cada empresa operadora.</p> <p>En ese sentido, la remisión al OSIPTEL de una copia del modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio, independientemente de la modalidad de contratación utilizada y sus modificaciones, <u>implica una carga operativa adicional, debido a la cantidad de planes tarifarios que una empresa operadora puede comercializar y los cuales ya se encuentran publicados en el SIRT antes de su comercialización.</u></p>



	Internexa	<p>En relación a esta propuesta, debemos considerar en primer término que <u>la última modificación del artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones suprimió el procedimiento de revisión y conformidad de los modelos de contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones, de manera previa a su utilización.</u> Esto con la finalidad de agilizar el mercado y la oferta de los referidos servicios.</p> <p>Por lo que es importante poner de relieve que <u>la posible inclusión de un control ex ante constituiría un retroceso en la normativa regulatoria actual,</u> en cuanto la espera de la aprobación del contrato modelo por el Organismo regulador puede conllevar un retraso en la <u>contratación</u> de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>(...)</p> <p>Se entiende que el contrato tipo (contrato marco) abarca los diferentes servicios de telecomunicaciones (incluido los diferentes planes tarifarios) los cuales, se detallan en los anexos respectivos, por lo que resultaría innecesario requerir un modelo de contrato por cada plan tarifario, cuando en sí, cada modelo de contrato por servicio ya los contiene.</p> <p>Asimismo, se debe tener en cuenta los planes tarifarios, de acuerdo al artículo 21 del Reglamento General de Tarifas, dan la posibilidad a las empresas operadoras de ofrecer a los usuarios, de manera temporal o permanente, diferentes opciones para la utilización de los servicios que prestan, por lo que queda en cada empresa la determinación de los planes más adecuados, siendo que estos pueden variar de acuerdo a la demanda. En conclusión, los planes tarifarios son dinámicos en el tiempo, por lo que no tendría sentido remitir un contrato por cada plan tarifario cuando la función de información de los planes tarifarios se cumple a través del SIRT.</p>
Posición del OSIPTEL	I.	<p>Sobre el envío de los contratos tipos de cada uno de los planes tarifarios antes de su comercialización, Internexa señala correctamente que OSIPTEL suprimió el procedimiento de revisión y conformidad de los modelos de contrato de los servicios públicos de telecomunicaciones, de manera previa a su utilización; no obstante, comete un error al señalar que este sería un retroceso. En primer lugar, porque el sentido de esta obligación no es aprobar el contrato que remitan, sino publicarlo en la página web del OSIPTEL para que los usuarios puedan ver esta información; en segundo lugar, no se trataría</p>



de un retroceso porque actualmente existe la obligación de remitir los contratos de abonado antes de su comercialización.

- II. Por su parte, América Móvil señala que este no es el medio más idóneo para fiscalizar el cumplimiento de la obligación, y que este debería realizarse ex post, a través de las facultades de su Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

En tanto, Entel señala que el objeto de la obligación actual es que el Regulador tenga conocimiento de las condiciones contractuales que cada operador establecía; sin embargo, al utilizar un único Contrato tipo ya no correspondería enviar el contrato por plan, pues implica una carga operativa adicional, pues las características de cada plan ya se encuentran publicados en el SIRT antes de su comercialización.

Al respecto, existen dos argumentos por los que aún cobra sentido la remisión de los contratos por plan, a saber: (i) es de interés del OSIPTEL que el usuario esté informado ex-ante de los planes disponibles para su contratación y de los términos contractuales del mismo; en ese sentido, tener un repositorio de fácil acceso de los términos contractuales de cada plan tarifario sería de gran utilidad para este, e implicaría ahorro en costos de transacción ; (ii) porque el Contrato tipo tendrá un espacio para que las empresas operadoras pongan otra información que consideren pertinente, y que puede variar de empresa a empresa, por lo que el OSIPTEL debe conocer esta información ex-ante.



Tema comentado:

Sobre el plazo de adecuación de los sistemas de atención para la implementación de los contratos tipo

Comentarios Recibidos

América Móvil

Es importante señalar que, para la aplicación efectiva de esta modificación normativa, las empresas operadoras deberán no solo modificar a nivel documental los contratos que actualmente manejan con sus usuarios, sino también implica una importante modificación y adecuación en los sistemas comerciales de atención y de venta, que impactan directamente en los procesos de automatización y generación de los contratos al momento de la venta a fin de que se incluyan, por ejemplo, los datos de los contratantes y las características y particularidades de la oferta comercial que se está contratando.

Lo señalado anteriormente cobra especial relevancia en la coyuntura actual teniendo en cuenta que las empresas operadoras se encuentran empleando nuevos mecanismos de contratación digitales orientados a la auto atención de los clientes con la finalidad de evitar el desplazamiento de los





	<p>potenciales clientes hacia los centros de atención --tal como ocurría en el esquema de contratación de servicios convencional-- siendo que los sistemas sobre los cuales se soportan dichos mecanismos también tendrían que adecuarse y modificarse, conforme hemos mencionado.</p> <p>Bajo ese escenario, resulta pertinente sugerir a vuestro despacho que se inserte a modo de disposición complementaria que la Gerencia General solicitará a las empresas operadoras indicar el plazo de implementación de los contratos tipo en sus sistemas de atención, dado que cada empresa operadora, con sus características particulares, pueden manejar plazos de implementación distintos. En el caso de nuestra representada, nuestra área interna de Tecnología de la Información ha estimado un plazo no menor de seis (6) meses para tal efecto, lo cual solicitamos tener en consideración.</p>
Entel	<p>Nos genera preocupación el plazo establecido en el artículo primero y segundo de la Disposición Complementaria Final del Proyecto para la aprobación de los contratos tipo por su despacho y el plazo en el que entra en vigencia el Proyecto, puesto que se debería considerar que la implementación de dichos contratos, luego de aprobada la versión final de los mismos, involucra un importante desarrollo de nuevas funcionalidades en nuestros sistemas y modificaciones de gran envergadura.</p> <p>Un cambio en los contratos como el que propone el OSIPTEL implica que a nivel de sistemas se deba cambiar la lógica de la automatización que hoy se encuentra diseñada e implementada para completar la información de los contratos, ello en la medida que la información que se debería completar es bastante distinta y se estaría solicitando un detalle de las condiciones particulares de cada uno de nuestros planes tarifarios para cada servicio, incluyendo las promociones que resultan aplicables. Adicionalmente, debe tomarse en cuenta que este cambio debe contemplarse para los sistemas utilizados en los diferentes canales de atención utilizados por Entel y para cada uno de los servicios públicos móviles comercializados por nuestra compañía (telefonía móvil, telefonía fija, internet y servicios empaquetados).</p> <p>En dicho sentido, un proyecto de implementación y automatización de los contratos tipo implica, <u>una vez definidos los contratos tipos con las características a considerar</u>, lo siguiente:</p>





- Primera etapa: la estimación de los impactos operativos, comerciales, los costos adicionales, la propuesta de la solución técnica a efectos de definir como se tiene la información a nivel de nuestros sistemas para establecer de que sistemas se va a obtener la información para completar los contratos, selección de proveedores, etc.
- Segunda etapa: Implementación de la solución. En este punto se debe implementar a nivel de sistemas la solución planteada para la utilización de un contrato tipo, contemplando la posibilidad de que cada contrato tenga la opción de incluir de manera automática el llenado de los campos solicitados, específicamente, los del plan tarifario y de las tarifas promocionales. Asimismo, se debe contemplar que la información se mantenga correctamente actualizada de manera automática.
- Tercera etapa: después de realizado el diseño de la solución y la implementación a nivel de sistemas, se procede a las pruebas y al levantamiento de observaciones y/o mejoras como resultado de las pruebas.

Considerando que una modificación como la planteada por el regulador representa un cambio muy importante a nivel de sistemas, solicitamos que se establezca un plazo para la implementación de los contratos tipo **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.

Conforme a lo señalado líneas arriba, desde Entel consideramos que un plazo adecuado para la implementación de los contratos es de nueve (9) meses **desde la aprobación del contrato tipo que será utilizado**, en virtud de lo detallado en los párrafos precedentes.

Telefónica

Una modificación de los contratos impactaría en la solución implementada por nuestra representada, toda vez que involucra modificar las lógicas y plantillas que ya se habían construido.

Es por ello que, de aprobarse la utilización de contratos tipos se requerirá de diversos desarrollos en nuestros sistemas, lo cual implicaría un plazo de ejecución no menor a ocho meses para las adecuaciones necesarias. Asimismo, es necesario



		que su Despacho realice la revisión de los contratos en conjunto con las empresas operadoras, a fin de determinar la viabilidad técnica de incluir ciertas cláusulas en los contratos y la revisión del cumplimiento de obligaciones relacionadas a otras normativas vigentes, tales como obligaciones fiscales, entre otras disposiciones.
Posición del OSIPTEL	Respecto a la solicitud de las empresas operadoras de postergar el plazo de entrada en vigencia para el presente cambio normativo, estos cambios en los sistemas no representan gran complejidad pues los contratos tipo representan una simplificación respecto a los contratos actualmente utilizations.	<p>Adicionalmente las empresas operadoras tendrán conocimiento previo respecto al formato y contenido del Contrato Tipo propuesto, además ya se vienen sosteniendo reuniones con las empresas operadoras en este sentido.</p> <p>Por tanto, el OSIPTEL considera que un plazo de 30 días hábiles para la aprobación del contrato tipo y 60 días hábiles para su adecuación por parte de las empresas operadoras es suficiente, por tanto, la presente norma entrará en vigencia a los 90 días hábiles contados a partir del día siguiente de su publicación.</p>
Tema comentado:		
Sobre la aprobación y potestad de modificación el modelo de Contrato tipo por la Gerencia General del OSIPTEL		
Comentarios Recibidos	América Móvil	<p>La potestad normativa del regulador debe limitarse al Consejo Directivo del OSIPTEL, no pudiendo transferirse dicha competencia a su Gerencia General</p> <p>De acuerdo a lo indicado en el segundo párrafo del proyecto de modificación del artículo 17 que se somete a comentario, la Gerencia General del OSIPTEL tendrá la potestad, a su sola decisión, de modificar no solo el formato general de los modelos de contratos tipo, sino también su contenido.</p> <p>Al respecto, debemos indicar que, si bien la Gerencia General ostenta las funciones de dirección que le confiere la normativa organizacional del OSIPTEL, lo cierto es que no se evidencia de aquellas que pueda modificar las reglas contractuales aplicables a la relación jurídica contractual existente entre las empresas operadoras y los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>En efecto, de acuerdo a lo establecido en la Ley 27336, Ley de Funciones y Facultades del OSIPTEL, el Consejo Directivo del OSIPTEL –y excepcionalmente el Presidente de dicho</p>





		<p>Consejo Directivo– es el que ostenta la función normativa, a través de la cual, entre otras potestades, puede modificar las mencionadas reglas contractuales.</p> <p>Como referencia a la aplicación de esta competencia, podemos mencionar las reglas contenidas en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el cual se prevén las reglas básicas generales para todas las fases de la relación contractual con nuestros abonados (negociación, celebración, ejecución y terminación de la relación contractual).</p> <p>En ese sentido, debemos indicar que, para que la Gerencia General tenga dicha competencia, deberá señalar preliminarmente cuál es la base legal que le permite modificar las reglas contractuales entre las empresas operadoras y los abonados, a efectos de que no se produzca una la ilegalidad en esta modificación normativa.</p> <p>Sin perjuicio de ello, creemos que el OSIPTEL debe apuntar a un enfoque de autorregulación para este proyecto normativo, pues, tal como fue señalado anteriormente, los modelos de contrato tipo han nacido desde la abierta colaboración que han tenido las empresas operadoras para su diseño inicial.</p>
Entel		<p>En relación a la posibilidad de realizar modificaciones a los contratos tipo, consideramos que es importante que se establezca un <u>plazo de revisión por parte de la Gerencia General a los pedidos de modificación que puedan realizar las empresas operadoras</u>, esto a efectos de brindar predictibilidad en los tiempos de respuesta.</p>
Internexa		<p>En relación a este plazo se sugiere que sea un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios, con la finalidad de dar mayor celeridad y eficacia a la dinámica de contrataciones entre las empresas operadoras y los usuarios del servicio de telecomunicaciones.</p>
Gilat		<p>En relación con esta disposición complementaria final, agradeceremos que los <u>referidos contratos tipo sean de conocimiento público antes de una eventual aprobación de la presente norma, con la finalidad de que los interesados puedan efectuar los comentarios que correspondan a dichos documentos.</u></p>



Posición del OSIPTEL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respecto al comentario de Gilat sobre la necesidad de que los Contrato tipo sean de conocimiento público antes de su aprobación a la presente norma, el OSIPTEL debe señalar que los contratos tipo se establecerán una vez aprobada la norma. No obstante, estos formatos serán puestos a conocimiento del público antes de ser aprobados para su utilización. 2. Respecto al comentario de ENTEL de establecer plazos para cuando las modificaciones se realicen a solicitud de las empresas operadoras, la repuesta de OSIPTEL es que se tiene que evaluar cada caso por separado. 3. En respuesta al comentario de América Móvil, es preciso señalar que la Gerencia General del OSIPTEL no emitirá obligaciones adicionales con la publicación y/o modificación de los contratos tipo. Solo estará dando cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
----------------------	---

Comentarios de forma al Proyecto de Norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Comentarios Recibidos	Internexa	<p>En relación al sexto párrafo, sugerimos la siguiente redacción, a fin de tener mayor claridad sobre la misma:</p> <p>“(…) <i>En ningún caso las condiciones e información incluidas por la empresa operadora de manera posterior a la aprobación del contrato pueden ser contrarias a las estipulaciones contenidas en los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL</i> (...)”</p>
	AADECC	<p>1. En el proyecto -lo mismo que en las Condiciones de uso y sus modificatorias- hay un problema de técnica legislativa pues, los siete párrafos deberían ser sumillados al tratar aspectos específicos (ejemplo, primer párrafo obligatoriedad del contrato tipo, el segundo, modificación, el tercero, información mínima, cuarto, remisión al OSIPTEL, etc.) o, en su defecto, ser debidamente separados por numerales (17.1, 17.2, 17.3).</p> <p>Aun si decidieran que no es necesario sumillar cada párrafo –lo cual considero un desacierto- el regulador debería cambiar la sumilla del artículo 17° “modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones” por la de “contrato modelo, información mínima y cláusulas prohibidas” porque, tal como conoce el OSIPTEL, el proyecto de modificación del artículo 17° de las</p>



		<p>Condiciones de Uso no versa únicamente sobre el modelo de contrato sino sobre varias cuestiones; las principales - me parece- son las tres que acabo de aludir aunque – insisto- lo ideal sería sumillar cada párrafo.</p> <p>2. Por razones de estilo, coherencia o logicidad trasladaría el párrafo que regula la facultad de modificar el contrato tipo (segundo párrafo) después del precepto que dispone la obligación de la operadora de remitir una copia del contrato tipo (cuarto párrafo) y eliminaría el último párrafo para consignar tal previsión a continuación de la obligación de emplear el contrato tipo (primer párrafo).</p>
	AADECC	<p>En los párrafos 5 y 6 del proyecto de artículo 17° de las Condiciones de Uso no se ha previsto una consecuencia jurídica si se configura el supuesto de hecho (incorporación de cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente y condiciones contrarias a las estipulaciones de los contratos tipo) lo cual considero es una grave omisión.</p> <p>Frente al problema planteado precedentemente tenemos – desde mi punto de vista- dos soluciones: La primera es que toda cláusula que contravenga la normativa vigente se considere NULA de pleno derecho y, por lo tanto, por no puesta en el contrato. La segunda, es que en caso de divergencia o colisión entre una cláusula (léase condición, estipulación, etc.) incluida por la empresa operadora y una cláusula del contrato tipo aprobado por OSIPTEL, se opte por la condición que resulte más beneficiosa para el consumidor.</p> <p>Claro está, las soluciones anteriores se deben ejecutar sin perjuicio de las acciones que pueda ejercer sobre particular el OSIPTEL amén de las facultades de supervisión, fiscalización y sanción previstas en la LMOR.</p> <p><u>"Artículo 17.' Contrato modelo, información mínima y cláusulas prohibidas</u></p> <p><i>Para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual, empaquetada o en convergencia, la empresa operadora deberá emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL, según el contenido y forma establecidos por la Gerencia General. <u>Dicha obligación no resulta aplicable 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.</u></i></p>





Todos los mecanismos de contratación deben prever, como mínimo, la inclusión de la información a que se refieren los numerales (i), (v), (vi), (vii), (x), (xi), (xii), y (xv) del artículo 6, así como el detalle de las tarifas aplicables. Asimismo, en los casos que el contrato se celebre a través de mecanismos de contratación distintos al documento escrito, la información antes indicada deberá estar contenida en dicho mecanismo, con excepción de la relación de las señales de programación que se contratan, las cuales deberán ser detalladas en la comunicación a que hace referencia el artículo 9; de tal manera que permita otorgar certeza de la aceptación del abonado respecto de las estipulaciones a que se refieren los numerales antes mencionados, sin perjuicio de las obligaciones adicionales dispuestas en la presente norma.

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, una copia del modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo, incluyendo los cambios en las señales de programación, en el caso del servicio de distribución de radiodifusión por cable.

La Gerencia General del OSIPTEL podrá realizar modificaciones al contrato tipo, previo análisis de las necesidades de modificación, ya sea de oficio o a solicitud de parte. Las modificaciones serán puestas en conocimiento de las empresas operadoras, precisando la fecha a partir de la cual deberá ser utilizada la nueva versión.

La empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente. **Éstos son nulos de pleno derecho, por tanto, se tienen por no puestos.**

En ningún caso las condiciones incluidas por la empresa operadora en el contrato pueden ser contrarias a las estipulaciones contenidas en los contratos tipo aprobados por el OSIPTEL. **En caso de divergencia entre una cláusula incluida por la empresa operadora y una estipulación prevista en el contrato tipo aprobado por OSIPTEL, se debe optar por la condición más beneficiosa para el consumidor, sin perjuicio de las acciones que sobre el particular el OSIPTEL adopte en cumplimiento de las funciones previstas en la LMOR.**



Posición del OSIPTEL

1. Sobre el comentario de AADECC sobre realizar el sumillado de cada párrafo, la respuesta de OSIPTEL es que teniendo en cuenta el diseño actual TUO de las Condiciones de Uso se considera adecuado regular en un solo artículo todo lo concerniente al modelo de contrato de abonado. La sumilla propuesta condensa el tema principal del artículo, siendo que el detalle respectivo se encuentra en el texto del artículo.
2. Respecto al comentario de AADECC sobre el orden de los párrafos, la respuesta del OSIPTEL es que el segundo párrafo trata del contrato tipo a ser aprobado por el OSIPTEL, mientras que el cuarto párrafo hace referencia al modelo de contrato; es decir, aquel que contiene las cláusulas introducidas por empresa. En ese sentido, no se evidencia problema de coherencia.
3. Respecto a la sugerencia de modificación de redacción propuesta por AADECC, la respuesta del OSIPTEL es que una cláusula que no se encuentra acorde a la normativa es inexigible. Por lo tanto, no es necesario precisarlo, puesto que un usuario por sí mismo no podrá determinar ello, sino será dentro de un procedimiento, en el cual la Autoridad competente lo determinará.

