

NOTA DE PRENSA

N° 047 - 2020

Se acabó la letra chiquita OSIPTEL: USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES ACCEDERÁN A CONTRATOS CORTOS DE FÁCIL LECTURA Y COMPRENSIÓN

- *Nuevos formatos han sido redactados con un lenguaje ágil y diseñados de manera sencilla y amigable para los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.*
- *Empresas operadoras deberán implementar los modelos de contrato corto a partir de su aprobación por parte del ente regulador.*

Los contratos largos y complicados que son entregados por las empresas operadoras a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, pasarán a la historia a partir de la implementación del contrato corto, cuyo prototipo ha sido elaborado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

El presidente del Consejo Directivo de OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz, señaló que se trata de un contrato tipo, redactado con un lenguaje ágil, cercano al abonado, y que cuenta con un diseño sencillo y amigable.

“La finalidad de este nuevo formato es que los usuarios accedan a un documento de fácil lectura, que les permita entender las condiciones establecidas respecto al servicio contratado”, indicó Munte Schwarz. Con ello, añadió, se busca empoderar a los usuarios para que tomen las decisiones que mejor se ajusten a sus necesidades y posibilidades.

Actualmente, cada empresa operadora cuenta con modelos de contratos muy distintos, con extensiones que fluctúan entre 5 y 13 páginas, emplean una terminología técnica y jurídica en sus cláusulas contractuales, poco entendibles y que han sido motivo de una variedad de reclamos por parte de los usuarios.

“Los modelos de contrato corto que estamos proponiendo tienen en su mayoría máximo dos páginas, pues se privilegia que el abonado tenga información básica, por ejemplo, principalmente del plan tarifario”, informó el titular de OSIPTEL.

Señaló que OSIPTEL ha realizado estudios de campo que determinaron el diseño de los contratos cortos, los mismos que han sido recientemente validados a través de *focus groups* a usuarios, con el objetivo de garantizar el mayor acercamiento a las necesidades de información y del tipo de lenguaje y formato útil para los abonados.

Este documento, cuya implementación y uso obligatorio se espera iniciar a partir de diciembre de este año, irá acompañado por una cartilla gráfica, a través de la cual se informará sobre los principales derechos de los usuarios.

El nuevo modelo de contrato corto incluye el nombre del plan tarifario contratado y de la promoción a la cual se accede, de ser el caso. Además, especifica la cantidad de minutos, datos (MB y GB) y mensajes de texto (SMS), detalla los aplicativos cuyo acceso es ilimitado



(Facebook, Instagram, por ejemplo), y la velocidad de Internet contratada y garantizada. Asimismo, considera la información sobre el recibo y pago de servicios, modificación del contrato y baja del servicio.

Los modelos de contrato corto se aplicarán para los servicios públicos móviles (prepago y pospago), telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil, radiodifusión por cable (TV de paga), que se ofrezcan en forma individual o empaquetada.

Estarán excluidas aquellas contrataciones con persona jurídicas, en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado, en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.

Lima, 22 de setiembre de 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa



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



www.facebook.com/osipteloficial