

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL****Nº 00276-2020-GG/OSIPTEL**

Lima, 3 de noviembre de 2020

|                |  |
|----------------|--|
| <b>MATERIA</b> | Proyecto de Resolución que aprueba los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones. |
|----------------|--|

**VISTOS:**

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, que tiene por objeto disponer la publicación para comentarios del Proyecto de Resolución que aprueba los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones;
- (ii) El Informe Nº 0019-DAPU/2019 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que sustenta el proyecto al que se refiere el numeral precedente y recomienda su publicación para comentarios; con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), las cuales establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual;

Que, se ha observado que cada empresa operadora cuenta con un modelo de contrato distinto, en el cual incluyen una serie de condiciones contractuales, en un lenguaje jurídico y técnico que podría resultar de difícil comprensión por los usuarios. Asimismo, la falta de uniformidad en el modelo de contrato no permite a los usuarios comparar los beneficios que puede ofrecer cada empresa, e implica un mayor esfuerzo tomar conocimiento de todos los modelos de contrato correspondientes a los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones a los cuales tienen acceso;

Que, en ese sentido, mediante Resolución Nº 153-2020-CD/OSIPTEL, publicada el 23 de octubre de 2020 en el diario oficial El Peruano, se dispuso que para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, la empresa operadora deberá emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL;

Que, de acuerdo al artículo tercero de la citada Resolución de Consejo Directivo Nº 153-2020-CD/OSIPTEL, se encargó a la Gerencia General la aprobación del contrato tipo para los servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Que, resulta oportuno que, previamente a su aprobación, los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones y sus consideraciones sean publicados para recabar los comentarios respectivos de las empresas operadoras y los demás interesados;

Que, en consecuencia, se debe disponer la publicación del proyecto de aprobación de contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones, otorgándose el plazo respectivo para la remisión de los comentarios correspondientes;

Que, conforme a lo dispuesto por el literal m) del artículo 89 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Disponer la publicación para comentarios del Proyecto de Resolución que aprueba los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones.

**Artículo 2.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en El Diario Oficial El Peruano. Asimismo, disponer que la presente Resolución, el Informe de Vistos y el Proyecto de aprobación de contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

**Artículo 3.-** Definir un plazo de quince (15) días calendario, a ser contado a partir del día siguiente de la fecha en que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano, para que los interesados puedan presentar sus comentarios al correo electrónico [sid@osiptel.gob.pe](mailto:sid@osiptel.gob.pe), mediante un archivo adjunto en formato Word.

**Artículo 4.-** Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Gerencia General de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y publíquese,



DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ  
GERENTE GENERAL (E)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

## CONTRATOS TIPO PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

### CONSIDERACIONES GENERALES

#### 1. Aplicación

- De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), las empresas operadoras deben emplear los contratos tipo señalados a continuación, según el servicio a contratar.

**CONTRATO TIPO N° 1 : CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO**

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

**CONTRATO TIPO N° 3 : CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EMPAQUETADOS**

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

**CONTRATO TIPO N° 5 : CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO**

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

- Los contratos tipo se utilizan de forma independiente al mecanismo de contratación empleado. En el caso de aquellos mecanismos de contratación distintos al documento escrito, la información que debe remitirse al abonado, en virtud del artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso, debe proporcionarse empleando el contrato tipo correspondiente. En aquellos mecanismos de contratación escritos y digitales, en la parte de aceptación del contrato se consigna: i) la firma manuscrita; ii) la información biométrica de la huella dactilar, u, iii) otro tipo de firma digital; según corresponda.

#### 2. Diagramación

- Tamaño de hoja: A4 / impresión en ambas caras. La letra del contrato considera la siguientes características: i) Título principal: Clan Pro Bold tamaño 13 puntos en altas (3.5 mm), Interlineado: automático. ii) Subtítulos con Numeral: 11 puntos en altas (3 mm), Interlineado: automático. iii) Cuerpo de texto: Clan Pro Book 11 puntos (3 mm) en altas y bajas, Interlineado: 14 puntos, Espacio entre caracteres: automático, color negro 100%. iv) Espacio vertical entre párrafos: 3 puntos. La empresa operadora puede emplear otro tipo de letra similar, siempre que el tamaño no sea inferior a 3 milímetros.
- La empresa operadora incluye su logotipo en la parte superior izquierda de la primera página de cada contrato tipo, en lugar del logotipo del OSIPTEL. Asimismo, personaliza los títulos y tablas del contrato tipo según la paleta de colores de su marca.
- La empresa debe respetar el formato de cada contrato tipo, incluyendo los textos resaltados en negritas, las imágenes, tablas, viñetas, numeraciones, los cuadros para





marcación, las columnas, los márgenes de las páginas y columnas, así como la versión del contrato tipo vigente.

- En el contrato tipo, el lenguaje a utilizar se encuentra en segunda persona usando la forma “tú”, para generar mayor cercanía con el abonado.
- Los archivos de los contratos tipo se encontrarán disponibles para su descarga en la página web del OSIPTEL.
- En aquellas zonas del país en las cuales predomine la lengua quechua, y/o en caso el abonado del servicio tenga como lengua materna el quechua, la empresa operadora empleará la versión quechua de los contratos tipo que establezca la Gerencia General.

### 3. Contenido

- El contrato tipo N° 01 del servicio público móvil control o postpago comprende las siguientes partes:

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

- El contrato tipo N° 02 del servicio público móvil prepago comprende las siguientes partes:

1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
2. DATOS DEL ABONADO
3. SERVICIO CONTRATADO
4. ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
5. ¿QUÉ INCLUYE TU BONO INICIAL?
6. PRECIOS A LOS QUE SE CONSUME TU SALDO SI NO CUENTAS CON PAQUETES O BONOS LIBRES
7. RECARGAS Y SALDO
8. DERECHOS Y OBLIGACIONES
9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
10. BAJA DE TU SERVICIO
11. BAJA POR FALTA DE RECARGA
12. BLOQUEO DE PÁGINAS WEB
13. COMUNÍCANTE CON LA EMPRESA
14. USO DE TUS DATOS PERSONALES
15. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

- El contrato tipo N° 03 de servicios empaquetados, y N° 05 de acceso a Internet fijo comprende las siguientes partes:

1. ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
2. DATOS DEL ABONADO





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

- El contrato tipo N° 04 de servicio de telefonía fija, y N° 06 de televisión de paga comprende:

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

Todos los contratos tienen anexo la “Cartilla Informativa de Derechos del Usuario”. En el caso del contrato tipo N° 06 de televisión de paga se incluye, de manera adicional, como anexo el detalle de canales contratados.

- La empresa operadora incluirá su razón social, nombre comercial, direcciones de su página web, números de contacto e información del plan tarifario correspondiente, en cada contrato tipo.
- En las partes “¿qué debes saber de tu plan?”, “¿qué incluye tu plan?”, “¿qué incluye tu bono inicial?”, “precios a los que se consume tu saldo si no cuentas con paquetes o bonos libres”, la empresa operadora cuenta con un espacio para incluir información sobre las características, modalidades y limitaciones del servicio, entre otra información relevante que considere incluir. Dicha información debe considerar incluir viñetas y numeración en literales. En ningún caso las condiciones incorporadas por la empresa operadora pueden ser contrarias a los modelos de contrato tipo establecidos, y no podrán superar las páginas de extensión de cada contrato.
- Las tarifas a consignar en los formatos incluye IGV y el tipo de moneda.
- Los enlaces o direcciones electrónicas que se requieren se incluyan en los contratos tipo deben direccionar al sitio web específico en el cual se ubique la información que se menciona en el contrato.
- El código QR (Quick Response Code) consignado en la parte superior de la primera página del formato, permite que cada abonado pueda acceder directamente al sitio





web 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 y del contrato celebrado.

- Si el abonado contrata más de un servicio podrá emplear un solo contrato tipo, en tanto se trate del mismo plan tarifario. En caso se contraten servicios con distintos planes tarifarios, deberá suscribir un contrato por cada tipo de plan tarifario.
- En la versión digital de los contratos tipo, las opciones para marcar pueden encontrarse en una lista desplegable, incluyendo los campos correspondientes al representante legal.

#### 4. Disposiciones adicionales

- Para efectos de la presente resolución al mencionar al servicio público móvil, se entiende que este comprende el servicio de acceso a Internet móvil, que se presta en convergencia. Del mismo modo, cuando se menciona “televisión de paga”, se hace referencia al servicio de radiodifusión por cable. Asimismo, al indicar días se refiere a días calendario.
- El nombre del plan tarifario y la promoción que se consigna en el contrato es el mismo que se encuentra publicado en el Sistema de Información, Registro de Tarifas del OSIPTEL –SIRT y su página web.

Se adjunta la versión 1.0 de los contratos tipo y sus anexos.

