

El miércoles 10 de febrero de 2021, la señora Matilde González Villanueva - Coordinadora Legal de la DAPU presentó la charla “Conoce más sobre los contratos cortos”, en la que se mostró los contratos tipo o modelo que las empresas operadoras deberán aplicar para los servicios de telefonía móvil y fija, acceso a Internet y servicios empaquetados. Asimismo, se informó que los nuevos formatos han sido redactados con un lenguaje ágil, de fácil lectura y comprensión, diseñados de manera sencilla y amigable, lo cual permitirá a los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones, entender y comprender las características del servicio que están contratando.



**CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL PREPAGO**



**1) ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?**  
La empresa con domicilio en \_\_\_\_\_ y RUC \_\_\_\_\_ se compromete a prestarte el servicio de acceso a Internet móvil prepago (el servicio).

**2) DATOS DEL ABONADO**  
Nombre / Razón social: \_\_\_\_\_  
Tipo y número de documento de identificación: \_\_\_\_\_  
Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
Representante legal o apoderado: \_\_\_\_\_  
Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado: \_\_\_\_\_  
Correo para recibir comunicaciones y recibos: \_\_\_\_\_  
Número de contacto: \_\_\_\_\_  
Dirección del domicilio: \_\_\_\_\_

**3) SERVICIO CONTRATADO**  
Código de cliente: \_\_\_\_\_  
Nombre del plan tarifario: \_\_\_\_\_  
Nombre de la Promoción: \_\_\_\_\_  
 Nuevo servicio  Migración

**4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?**  
**Velocidad del Internet móvil:**  
La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima.

Red	Bajada (Descarga) Mbp/s		Subida (Carga) Mbp/s	
	Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada

**5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?**  
Bono válido por \_\_\_ días: \_\_\_\_\_

**DATOS MÓVILES**

**6) PRECIOS A LOS QUE SE CONSUME TU SALDO SIN PAQUETES NI BONOS LIBRES**

• Para más información de tus promociones ver: [\(colocar enlace específico\)](#)

**7) RECARGAS Y SALDO**

• Tu recarga te permite tener activa tu línea móvil y poder hacer uso del servicio.

• Si no se consumió todo el saldo de tu recarga, en la siguiente recarga podrás usar ese saldo no utilizado. Cuentas con 210 días para recuperar el saldo no utilizado.

• Puedes consultar tu saldo y la vigencia de la recarga a través de los canales de atención de la empresa y marcando desde tu línea móvil al número \_\_\_\_\_.

**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.

• 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 similares.

• Eres responsable por el uso de tu servicio móvil contratado. **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.

**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 datos, velocidad y/u otros.

**10) BAJA DE TU SERVICIO**

Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 5 días hábiles. También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.

**11) BAJA POR FALTA DE RECARGA**  
Luego de \_\_\_ meses sin haber realizado una recarga, tu servicio podrá ser cancelado.  
La empresa te comunicará sobre la baja del servicio, 15 días previos a dicha cancelación o al plazo máximo para recuperar el saldo no utilizado de tu recarga (210 días).

**12) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB**  
¿Deseas contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento?  Sí  No   
Gratis  o Tarifa adicional: S/ \_\_\_\_\_  
Ver la Política de Uso de Internet en: [\(colocar enlace específico\)](#)

**13) COMUNICATE CON LA EMPRESA**

Canal telefónico	_____ desde cualquier teléfono de la empresa y _____ desde cualquier otro operador.
Página web	_____ <a href="#">(colocar enlace específico)</a>
Centros de atención	_____ <a href="#">(colocar enlace específico)</a>
WhatsApp	

**14) 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.

**15) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO**  
La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de firma digital en la versión digital del presente contrato.  
**La cartilla adjunta forma parte del contrato.**

**LA EMPRESA**

Fecha: / /  
(dd/mm/aaaa)

**ABONADO**

Hora: / /  
(hh/mm/ss)

Para un mayor conocimiento y entendimiento por parte de los abonados respecto de sus derechos, el OSIPTEL ha dispuesto que cada contrato tipo vaya acompañado de una cartilla informativa sobre los principales derechos del usuario.

## Conoce tus derechos **INFÓRMATE!**



### 1 CONTRATO DE SERVICIO

Tienes derecho a recibir tu contrato de servicio celebrado con la empresa operadora. Solicita su entrega a tu correo electrónico o domicilio.



### 2 PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Si tienes problemas con tus servicios, puedes presentar un reclamo en tu empresa operadora. Es obligatorio que te brinden un código de reclamo.

Si no estás de acuerdo con la respuesta a tu reclamo, en el plazo máximo de 15 días hábiles, puedes presentar un recurso de apelación en tu empresa operadora, para que sea evaluado por el OSIPTEL.



### 3 FACTURACIÓN

Debes recibir mensualmente en tu correo electrónico tu recibo de pago. Si deseas, puedes solicitar a la empresa operadora que haga la entrega física del recibo a tu domicilio.



### 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.



### 5 BAJA DEL SERVICIO

Puedes dar por terminado tu contrato de servicio cuando lo desees, sin ningún condicionamiento, ni explicación. Recuerda que debes pagar tus deudas pendientes y cumplir de ser el caso para los servicios fijos con el plazo forzoso (máximo de 6 meses).



### 6 MIGRACIÓN DE PLAN TARIFARIO

La migración del plan tarifario es gratuita, si deseas puedes solicitarla y se hará efectiva en el siguiente ciclo de facturación luego de realizada tu solicitud. Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.



### 7 BLOQUEO DEL EQUIPO MÓVIL POR ROBO O PÉRDIDA

Si pierdes o te roban tu equipo, repórtalo a tu empresa operadora para que sea bloqueado y se suspenda la línea. Pide tu código de bloqueo.



### 8 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Puedes solicitar a tu empresa operadora la suspensión temporal de tu servicio por 15 días hasta por 2 meses en un año. En ese periodo no deben cobrarte por el servicio.

### Comunícate con el OSIPTEL

#### Nuestras oficinas a nivel nacional



Visita nuestra página [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe) donde encontrarás los números telefónicos y correos de nuestras sedes.



FonoAyuda  
**1844**



[usuarios@osiptel.gob.pe](mailto:usuarios@osiptel.gob.pe)

**¡Un usuario informado es el MEJOR DEFENSOR DE SUS DERECHOS!**

Las Asociaciones de Usuarios también pudieron conocer los Contratos Tipo, así como la cartilla informativa sobre los derechos del usuario traducidos al quechua, los mismos que serán entregados en aquellas zonas del país donde predomine el idioma quechua, en aras de permitir que los abonados quechua hablantes puedan ejercer sus derecho a ser atendidos en su lengua materna, tal como lo contempla el artículo 48° de la Constitución Política del Perú y la Ley N° 29735.



**PURIQ PREPAGO  
NISQA SUT'I  
HAYWAKUY  
MAÑAKUYMANTA  
KUSKACHAY**



**1) IMAMANTAN KUSKACHACHKANKI?**

Empresa nisqa tarikuyninga \_\_\_\_\_ hinaspa RUC \_\_\_\_\_ yupaynin, puriq prepago ima nisqa sut'i haywayman ñuqanchakun (haywayqa)

---

**2) HAP'IQAQPA WILLAYNIN**

Suti / Imayna kaynin: \_\_\_\_\_

Imayna riqsichikuq raphin yupaynin: \_\_\_\_\_

May mama suyumanta: \_\_\_\_\_

Paymenta chhiqaq sayaykuq: \_\_\_\_\_

Paymenta chhiqaq sayaykuq imayna riqsichikuq raphin yupaynin: \_\_\_\_\_

Correo, willakuy, qullqi chaskiy raphi hap'iqanapaq: \_\_\_\_\_

Maypi tiyasqa: \_\_\_\_\_

---

**3) KUSKACHASQA HAYWAKUYNIN**

Rantiqa yupaynin : \_\_\_\_\_

Plan tarifario nisqa sutin: \_\_\_\_\_

Akllarisqa haywakuy sutin:

Musuq sihiy  Mitmakuy  Apaykachaynin

---

**4) IMATAM PLAN NISQAMANTA YACHANAYKI?**

**Internet móvil nisqa phawaynin:**  
40% nisqa pachakchaq pisi phawaynimpí, hunt'asqa phawaynin ukhupi.

Llika	Uraqaynin (Apaqasqa) Mbp/s		Siqaynin (Ilasaynin) Mbp/s	
	Tuduy chayaynin	Isti chayaynin	Tuduy chayaynin	Isti chayaynin

**Tukuy chaninchaynin IGV nisqata churaykun**

**5) IMATAM PLAN NISQA CHURAYKUN?**

Hap'iqaypa chaninchayninqa \_\_\_\_\_ p'unchaypaq: \_\_\_\_\_

---

**KUSKACHAY**

---

**DATOS MÓVILES NISQATA**

---

**SMS**

**6) QULLQI PUCHUSQA MANA PAQUETE, BONO LIBRE IMA QULLQICHAYKUNA PISIVACHY CHANININ**

• Aswan willakuykuna hap'iqanapaqqa kay akllaykunata qhaway (ikikin enlace nisqata churana)

**7) WAKMANTA QULLQICHAY, PUCHUQ QULLQI IMA**

• **Wakmanta qullqichayqa** línea móvil nisqaykita haywakuy apaykanchaykiqaq k'uchita kachin.

• **Wakmanta qullqichasqayki puchuq qullqi tukukun hinaqa,** hamuq wakmanta qullqichaypi chay puchuq qullqita apaykachuwaq, chay wakmanta apaykanchaykiqaq iskay pachak chunkayuq p'unchay ukhupi chay mana churasqayki qullqita yupaykachuwaq.

• **Chay puchuq qullqimanta, wakmanta qullqichaypi ima maykamachus kanata empresa canales de atención nisqa ukhunta,** hinaspapis qampaq línea móvil \_\_\_\_\_ yupayman ch'ikuspa tapurikuwaq.

**8) KAQNINKUNA, HUNT'APUYNIN IMA**

• Kay chhiqampiqqa "Hap'iqaqlema, apaykacha-qkunaq ima" página web nisqa (ikikin enlace nisqapi) imaymana chhiqanniykikuna willakuykunata tarinki, imayna mañakuyki riqsichinata, mana allin apaykachaymanta, empresa nisqa allin llamk'ayninta wakunaqta ima riqsichinampaq.

• Haywakuyqa maypichus empresa nisqa tari-paynin ukhupi chaskikun (enlace específico nisqata qhaway). Manam, siqanakunapi, paka ukhupachakunapi, t'uqkunapi allin haywakuy kanmanchu.

• Qammi imayna haywakuy apaykanchaykimanta yachaq kanki. Manam qhatuchayta atinkimanchu, kay haywakuyta mana wakunaman phatmiwaqchu, manallitaq mana allinta apaykachaqaqchu.

**9) KUSKACHASQA TIRIAPUYNIN**

• Empresa nisqaqa kuskachasqata tilerarinan kay qhawaykunapi: a) Tarifa nisqa yapaykukuptin, pisiyapin ima; b) Imaymana yapaykukuptin hina minutos, mensajes de texto, datos, velocidad nisqakuna yapaykukunampaq wakunapiwan.

**10) HAYWAKUYNIN SAQIPUY**

Kay hayway mañakuq tukupunapaqqa, empresa nisqaman mañakuwaq, chayta pichqa p'unchay llamk'ana ukhupi hunt'akunan. Hinaspapis ima pachapi saqipuyta munanki hinaqa qallaykullaqwaq, huk killa manaraq ñawariqtiin willapunayki.

**11) MANA WAKMANTA QULLQICHASQARAYKU SAQIPUNA**

\_\_\_\_\_ killa qhipamanta mana wakmantaq qullqita yapaykunki hinaqa, haywayniykitaqa saqipunman.

• Empresa nisqa chay hayway saqipunaykitaqa willasunki, manaraq chinka pichqayuq p'unchayta saqipunapaq puririchkaptin, hinaspapis chay ukhupi mana puchuq qullqita wakmanta apaykanchaykiqaq atisqata churapunapaq. (Iskay pachak chunkayuq p'unchaypi)

**12) PÁGINA WEB NISQA TATICHIPUY**

• Página web nisqapaq mana pornografía nisqa rikunapaq, filtro nisqa churayta wak mana allin ruraykuna rikunapaq munankichu?

Ari  Mana

• Mana qullqillapaq \_\_\_\_\_ hinaspa yapaykusqa qullqipaq S/\_\_\_\_\_

Política de Internet nisqa kamachikuyta qhawarina: (ikikin enlace nisqata churanayki)

Contrato tipo versión: 1.0

**13) EMPRESA NISQAWAN RIMANAKUY**

Telefónico nisqa purina	_____ Empresa mayqin teléfono nisqamantapis, _____ wak apaykanchanamantapis.
Web qhawarina	
Maypi huñukuna	(ikikin enlace nisqata churanayki)
WhatsApp nisqa	

---

**14) QAMPAQ RIQSICHIKUYNIYKITA APAYKACHANA**

Empresa nisqa qampaq riqsichikuyniykita apaykanchayqa, haywakuy rurakunampaq, mañakunapaq ima. Chaypaqqa imayna qampaq riqsichikuyniyki imaynapi apaykanchaykiqaq, hinaspapis qampaq ari nisqayki yachakunan, ima qhatuna willaykuna yachanapaq, riqsichikunapaq, mayraq.

---

**15) KUSKACHAY ARI NISQAYKI**

Kuskachasqa ari nisqaykiqa, makiyki sihiwan churasqa kanan, biométrica nisqa ruk'ana nit'iy-niykiwan, hinaspapis digital nisqa sihiwan, kay kuskachasqayki versión digital nisqapi rikhuri-nan.

Cartilla nisqawan kay kuskachay ukhupi tarikun.

**EMPRESA NISQA**

Pacha / /  
yupay : (dd/mm/aaaa)

**HAP'IQAQ**

Phani:

Contrato tipo versión: 1.0

**Charla**  
**“Conoce más sobre los contratos cortos!”**  
**10.02.2021 – 5 PM**

## Aprobación de contratos tipos

Elaboración

Reuniones de Trabajo

Focus Group con “Usuarios”

Propuesta para comentarios

Aprobación de Contratos tipo



La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad Descartar

Participants: Tatiana Pizarro, Matilde González - OSIPTEL (Invitado), Antonio (Invitado), Alejandro Piza (Invitado), Magally Mora (Invitado), Octavio Alvarez (Invitado), William Paz, Elio Pineda - ADECOPI PERU

01:13:07

+16 EC A RV EM NT VM IP R LE RP JQ CM RG TC MS AM

1802 10/02/2021

Estudio cualitativo a través de Focus Group online.

Hombres y mujeres de las ciudades de Lima, Piura, Huancayo, Puno e Iquitos,



Contratos tipo publicado para comentarios (15 días).

**LEGALES** Viernes 5 de noviembre de 2020 | El Peruano

**ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES**

Disponen la publicación para comentarios del Proyecto de Resolución que aprueba los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 80276-2020-GG/OSIPTEL**

Lima, 3 de noviembre de 2020

**MATERIA** Proyecto de Resolución que aprueba los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones.

Aprobación de contratos tipo y cartilla informativa.

En la web se publican los archivos modificables.

**El Peruano** / Viernes 4 de diciembre de 2020 **NORMAS I**

**Aprueban los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones**

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 311-2020-GG/OSIPTEL**

Lima, 3 de diciembre de 2020

**MATERIA** Aprobación de los contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones.

**VISTOS:**



Expositora: Matilde González Villanueva - Coordinadora Legal de la DAPU