

A	:	LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	VERSIÓN 2.0 DE LOS CONTRATOS TIPO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN IDIOMA ESPAÑOL Y EN LENGUAS QUECHUA, AIMARA, ASHANINKA Y SHIPIBO - KONIBO
FECHA	:	8 de febrero de 2025
REFERENCIA	:	Resolución de Gerencia General N.° 311-2020- GG/OSIPTEL Resolución de Gerencia General N.° 174-2021- GG/OSIPTEL Resolución de Gerencia General N.° 305-2023- GG/OSIPTEL Resolución de Gerencia General N.° 149-2024- GG/OSIPTEL

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ASISTENTE LEGAL	NEYDA TABITA COTRINA TEATINO
REVISADO POR	COORDINADORA LEGAL	MATILDE JUDITH GONZÁLEZ VILLANUEVA
	SUBDIRECTORA DE PROTECCIÓN DEL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTÓN



I. OBJETIVO

Proponer la versión 2.0 de los contratos tipo en idioma español y en lenguas quechua, aimara, ashaninka y shipibo – konibo de los servicios públicos de telecomunicaciones aprobados mediante Resolución de Gerencia General N.º 311-2020-GG/OSIPTEL, en atención a las modificaciones dispuestas en las Resoluciones de Gerencia General N.º 174-2021-GG/OSIPTEL, N.º 305-2023-GG/OSIPTEL y N.º 149-2024-GG/OSIPTEL.

II. ANTECEDENTES

- 2.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 153-2020-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 23 de octubre de 2020, se modificó el entonces Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones estableciendo 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 debe emplear el contrato tipo aprobado por el Osiptel.
- 2.2. Mediante Resolución de Gerencia General N.º 311-2020-GG/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 4 de diciembre de 2020, se aprobaron los contratos tipo en idioma español para los servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales deben ser empleados por las empresas operadoras para la contratación individual o empaquetada de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable.
- 2.3. Mediante Resoluciones de Gerencia General N.º 037-2021-GG/OSIPTEL y N.º 0174-2021-GG/OSIPTEL, publicadas en el diario oficial El Peruano los días 5 de febrero de 2021 y 29 de mayo de 2021, respectivamente, se aprobaron las versiones en idiomas quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo de los referidos contratos tipo.
- 2.4. Mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 172-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 8 de octubre de 2022, se aprobó la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Norma de las Condiciones de Uso), que sustituyó al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- 2.5. Mediante Resolución de Gerencia General N.º 305-2023-GG/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de setiembre de 2023, se aprobó la modificación de los contratos tipo en idioma español, respecto de la sección denominada “Modificación del contrato” relacionada a la información y registro de modificaciones tarifarias y/o atributos; y se estableció que las empresas operadoras realicen las adecuaciones dentro del plazo que venció el 30 de setiembre de 2023, el cual fue ampliado hasta el 30 de noviembre de 2023 con la Resolución de Gerencia General N.º 346-2023-GG/OSIPTEL.



- 2.6.** Mediante Resolución de Gerencia General N.° 428-2023-GG/OSIPTTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 21 de diciembre de 2023, se aprobaron las adecuaciones de los contratos tipo en los idiomas de quechua, aimara, ashaninka y shipibo–konibo, respecto de la sección denominada “Modificación del contrato” y se estableció que las empresas operadoras adecúen la modificación dentro del plazo máximo de dos (2) meses.
- 2.7.** Mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 151-2023-CD/OSIPTTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 1 de junio de 2023, se aprobó la Norma que modificó los artículos 11 y 13 de la Norma de las Condiciones de Uso, e incorporó el Anexo 10 referido a los criterios para la publicación de información sobre cobertura del servicio público móvil y de acceso a Internet fijo inalámbrico. De acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo N° 00001-2024-CD/OSIPTTEL, tales disposiciones entraron en vigencia el 1 de mayo de 2024.
- 2.8.** Mediante Resolución de Gerencia General N.° 149-2024-GG/OSIPTTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 4 de mayo de 2024, se aprobó la modificación de, entre otros, los contratos tipo en idioma español y lenguas originarias quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo, relacionada a la información sobre la cobertura en la dirección que señale el usuario y el enlace a través del cual la empresa informa el área de cobertura de los servicios públicos móviles, acceso a Internet móvil, servicios empaquetados y servicio de acceso a Internet fijo inalámbrico, así como la Cartilla Informativa de derechos de usuarios. Del mismo modo, se estableció que las empresas operadoras adecúen sus contratos tipos hasta el 31 de octubre de 2024.
- 2.9.** Posteriormente, el 12 de junio de 2024, la empresa operadora Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), mediante carta N° CGR-1708/2024-JRU del 4 de junio de 2024, solicitó la ampliación de plazo para la adecuación de sus contratos tipos por un periodo de seis (6) meses adicionales. Al respecto, el Osiptel brindó respuesta con carta C. 05556-DAPU/2024 del 31 de julio de 2024.
- 2.10.** Luego, el 26 de agosto de 2024, la empresa operadora América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), mediante carta DMR-CE-2596-24 de la misma fecha, solicitó la ampliación de plazo para la adecuación de sus contratos tipos por un periodo de seis (6) meses. Frente a ello, el Osiptel brindó respuesta con carta C. 07971-DAPU/2024 del 16 de setiembre de 2024.
- 2.11.** Con fecha 6 de noviembre de 2024, mediante carta CGR-3591/2024-JRU ENTEL solicitó se precise en la sección de “Recibo y pago del servicio” de los contratos tipo de acceso a Internet fijo postpago que los recibos de pago se remitirán mediante SMS al “número de contacto” en lugar de al “servicio contratado”.

III. ANÁLISIS

- 3.1.** Las empresas operadoras se encuentran obligadas a elaborar sus modelos de contratos de abonado, conforme al contrato tipo que apruebe el Osiptel, tanto en su contenido y forma, según lo dispuesto en el numeral 2.6 del anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso:



Norma de las Condiciones de Uso
“Anexo 5

2.6. Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones
Sobre la base del contrato tipo, la empresa operadora elabora el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, debiendo ser remitido al OSIPTEL con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.

La empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado cláusulas distintas a las del contrato tipo.

Lo dispuesto en el artículo 20 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.

El contenido y forma del contrato tipo es establecido por la Gerencia General. Asimismo, la Gerencia General puede realizar modificaciones, previo análisis de las necesidades de modificación, ya sea de oficio o a solicitud de parte. Las modificaciones son puestas en conocimiento de las empresas operadoras, precisando la fecha a partir de la cual debe ser utilizada la nueva versión.

El contrato y anexo(s), si lo(s) hubiere, deben cumplir con las siguientes características: (i) estar impresos de manera claramente legible, (ii) emplear caracteres que no sean inferiores a tres (3) milímetros, (iii) contar con espacios razonables entre líneas y caracteres, y (iv) ser redactados utilizando términos que faciliten la comprensión del abonado.

Todos los mecanismos de contratación deben prever, como mínimo, la inclusión de la información a que se refiere el inciso (i) del artículo 11, así como el detalle de las tarifas aplicables. (...) (La negrita no es original)

- 3.2. En virtud de ello, mediante Resolución de Gerencia General N.º 311-2020-GG/OSIPTEL se publicaron los contratos tipos versión 1.0 de los servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo sus consideraciones generales, anexos y la cartilla informativa de derechos del usuario.
- 3.3. De otro lado, la Resolución de Gerencia General N.º 311-2020-GG/OSIPTEL y modificatorias, dispuso en sus Consideraciones Generales que los contratos tipo se encontrarán disponibles en la página web del Osiptel, con la finalidad de que estos sean descargables y editables para ser utilizados por cualquier empresa operadora, conforme se señala a continuación:

“CONSIDERACIONES GENERALES

(...)

2. Diagramación

(...)

Los archivos de los contratos tipo se encontrarán disponibles para su descarga en la página web del OSIPTEL. Ello, a fin de facilitar su uso por cualquier empresa operadora de los servicios públicos de telecomunicaciones”.



- 3.4.** Sin embargo, posteriormente, se emitieron nuevas obligaciones regulatorias impuestas a las empresas operadoras, las cuales ocasionaron que los contratos tipos aprobados se modifiquen, en la medida que estaban relacionadas a información relevante para el usuario (inciso i. del artículo 11 de la Norma de las Condiciones de Uso), la cual debía incluirse en todos los mecanismos de contratación¹. Asimismo, es de precisar que tales modificaciones se realizaron no solo en español sino también en los contratos tipo aprobados en las lenguas quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo, conforme se menciona en la sección de antecedentes del presente informe.
- 3.5.** A continuación, se detallan las modificaciones realizadas, así como algunos ajustes de redacción que es pertinente realizar en una versión actualizada de los contratos tipo.

Motivo de la modificación	Detalle de la modificación
<p>Resolución de Gerencia General N.º 174-2021-GG/OSIPTEL</p>	<p>Se modificó para el contrato tipo N° 11: CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA PREPAGO lo siguiente:</p> <p>[ícono] 7) RECARGAS Y SALDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tu recarga te permite tener activo tu servicio y poder hacer uso del mismo. • 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 al número _____. <p>Al respecto, se observa que dicha modificación también corresponde aplicarla al contrato tipo N° 4: CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL PREPAGO, contrato tipo N° 7: CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PREPAGO, contrato tipo N° 9: CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO PREPAGO y contrato tipo N° 57 CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO PREPAGO (INALÁMBRICO).</p> <p>Asimismo, corresponde su adecuación en los contratos tipo N° 15, 18, 20, 22, 59, 26, 29, 31, 33, 61, 37, 40, 42, 44, 63, 48, 51, 53, 55 y 65 correspondiente a sus versiones en lenguas originarias quechua, aimara, ashaninka y shipibo – konibo, conforme al siguiente detalle:</p> <p>En la sección de RECARGAS Y SALDO de los contratos en Quechua N° 15, 18, 20, 22, 59</p> <p>Se reemplaza el 1° párrafo por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wakmanta qullqichayqa hayway nisqaykita haywaniyki hina kikin apaykachanaykipaq. <p>Se reemplaza el 3° párrafo por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chay puchuq qullqimanta tapuwaq, hina wakmanta qullqichaypi ima may kamachus kananta empresa canales atención nisqaman ukhunta, hinaspapas _____ yupayman ch'ikuykuspa.

¹ Anexo 5

2.6. Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones

(...) Todos los mecanismos de contratación deben prever, como mínimo, la inclusión de la información a que se refiere el inciso (i) del artículo 11, así como el detalle de las tarifas aplicables. (...)



	<p>En la sección de RECARGAS Y SALDO de los contratos en Aimara N° 26, 29, 31, 33, 61 Se reemplaza el 1° párrafo por: • Qullqi chani churatamata wakichata mayt'awima qhanayañamataki ukata apanaqañamatakiwa. Se reemplaza el 3° párrafo por: • Mayt'ata chani utjiri ukata qullqi churatama chani apanaqaña urunaka yatismawa, mayachawina katuqañanakapa jakhu chimpuparu jawsusina_____.</p> <p>En la sección de RECARGAS Y SALDO de los contratos en Ashaninka N° 37, 40, 42, 44, 63 Se reemplaza el 1° párrafo por: • Pabiakotiro pashi recarga otime activo pashi servicio aisati pabiero pantayetero yashikira. Se reemplaza el 3° párrafo por: • Pabiakero pisanpikobentero pashi saldo aisati oka vigencia ashikira recarga antakira canales ashí yamitakotaitemi yashi empresa aisati pobakoterota yoka numero_____.</p> <p>En la sección de RECARGAS Y SALDO de los contratos en Shipibokonibo N° 48, 51, 53, 55 y 65 Se reemplaza el 1° párrafo por: • Min jatibitian recarganaran mia jawekeskaxombi min servicio xatenanyamakanai. Se reemplaza el 3° párrafo por: • Ja miaki saldoya iki iamax jawe netekaabichoki saldoyaiki ixon onannozonra min empresa min yokati jake jatón canales de atención ikainko, jaskaribi min kenati atinapanke nato numero_____.</p>
<p>Resolución de Gerencia General N.° 305-2023-GG/OSIPTEL</p> <p>Resolución de Gerencia General N° 428-2023-GG/OSIPTEL</p>	<p>Se modificó la sección referida a “MODIFICACIÓN DEL CONTRATO” en todos los contratos tipo en español y en lenguas originarias quechua, ashaninka, aimara y shipibo - konibo.</p>
<p>Resolución de Gerencia General N.° 149-2024-GG/OSIPTEL</p>	<p>Se suprimió de todos los contratos tipo en español y en lenguas originarias quechua, ashaninka, aimara y shipibo - konibo la sección “Comunicate con la empresa” y se dispuso su inclusión en las cartillas informativas adjuntas a dichos contratos. A partir de ello, corresponde la actualización de la numeración de las secciones en todos los contratos tipo.</p> <p>Se establecieron disposiciones específicas en las secciones de “Servicio contratado” de los contratos tipo del servicio público móvil en la modalidad prepago, control y postpago y servicio de acceso a Internet móvil en la modalidad prepago, control y postpago, en el idioma español y las lenguas originarias quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo (contratos tipo N° 1, 2, 3, 4, 12, 13, 14, 15, 23, 24, 25, 26, 34, 35, 36, 37, 45, 46, 47, y 48).</p>



Se establecieron disposiciones específicas para la contratación de servicios empaquetados con el servicio de acceso a Internet fijo inalámbrico y/o servicio público móvil, así como del servicio de acceso a Internet fijo inalámbrico respecto de las secciones “Servicio contratado” y “Derechos y obligaciones”, en el idioma español y las lenguas originarias quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo. **Por tanto, se establecen los nuevos contratos tipo N° 66, 56, 57, 67, 58, 59, 68, 60, 61, 69, 62, 63, 70, 64 y 65, para estos servicios inalámbricos.**

Asimismo, se precisa en las Consideraciones Generales que para el caso de la empresa operadora que cuenta con una cantidad de abonados igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, el enlace sobre el área de cobertura mencionado en la sección denominada “Derechos y obligaciones” de los contratos tipo del servicio público móvil prepago, control y prepago, servicio de acceso a Internet móvil prepago, control y prepago y servicio de acceso a Internet fijo inalámbrico, deriva a la página web indicada en el Anexo 10 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Ajustes de redacción

En el contrato tipo N.º 23: QHIPATA QULLQI CHURASA APANAQAÑA JAWSAÑA MAYÍWI AMTÄWINAKA QILLQATA (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO - AIMARA), en la sección 3, se observa que la palabra “**mayt’a**” se ha ocultado por el párrafo de la dirección del usuario, por lo que corresponde precisar que el texto completo es “**Machaqa mayt’a**”.

En el contrato tipo N.º 36: KANTAKANTIMPIRI IPETANTEMPIRORI PIKOBIRI OTIMANTEARI INTERNET PANITAKAIRI PIPINAKOBENTERO (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL CONTROL O POSTPAGO - ASHANINKA), en la sección 3, se ha ocultado el texto “kametsatakerika oka ama terika okametsati”, por lo que corresponde precisar que el texto completo es “Omatashityarope anta otiminta **osheki pakotantsi kemetachari kantakotirori shintsiperotatsiri** oka ari ontimanake tampatikaa ñantsi kametsatakerika oka ama terika okametsati” (las negritas son originales).

En el contrato tipo N.º 45 - KÉNATI BITI OXETIBI IAMAX AKASAITIBIRES KOPIATI CONTRATO ATI (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO –SHIPIBO –KONIBO), en la sección 3: Se reemplaza la **palabra “Wetsanko kati”** por “**Wetsánko kati**” en la sección denominada “JA BIA CONTRATO” (“Servicio contratado”).

En el contrato tipo N.º 50 - XOBOMEABI ITI TELEFONO ITAN OXETIBI KOPIATI CONTRATO ATI (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA POSTPAGO - SHIPIBO - KONIBO): Se reemplazan las palabras “**Bena biti**” y “**Wetsanko kati**” por “**Bená biti**” y “**Wetsánko kati**” en la sección denominada “JA BIA CONTRATO” (“Servicio contratado”).

En el contrato tipo N.º 51 - XOBOMEABI ITI TELEFONO ITAN WETSATIAMBERES KOPIATI CONTRATO ATI (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PREPAGO - SHIPIBO - KONIBO): Se reemplaza la palabra “**Wetsanko kati**” por “**Wetsánko kati**” en la sección denominada “**JA BIA CONTRATO**” (“Servicio contratado”).

En el contrato tipo N.º 52 - XOBONKOBI INTERNET ATI CONTRATO BITI OXETIBI COPIANOXON (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL



SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO POSTPAGO - SHIPIBO - KONIBO): Se reemplaza la palabra “**viai**” por “**biai**” en la sección denominada “**JA BIA CONTRATO**” (“Servicio contratado”).

En el contrato tipo N.º 54 - WESTSA CANALBO TELEVISIÓN AINKO OINKI OXETIBI KOPIATI CONTRATO ATI (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA POSTPAGO - SHIPIBO - KONIBO) y en el contrato tipo N.º 55 - WESTSA CANALBO TELEVISIÓN AINKO OINKI AKASAITIBIRES KOPIATI CONTRATO ATI (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGA PREPAGO - SHIPIBO - KONIBO): Se reemplazan las palabras “**Bena biti**” y “**Wetsanko kati**” por “**Bená biti**” y “**Wetsánko kati**” en la sección denominada “JA BIA CONTRATO” (“Servicio contratado”).

Del mismo modo, en los contratos tipos en idioma español: contrato tipo N° 2 del servicio público móvil prepago, contrato tipo N° 4 del servicio de acceso a Internet móvil prepago, contrato tipo N° 5 de servicios empaquetados, contrato tipo N° 8 del servicio de acceso a Internet fijo postpago, contrato tipo N° 9 del servicio de acceso a Internet fijo prepago, se propone uniformizar el texto relacionado al enlace específico dispuesto en el segundo párrafo de la sección “Derechos y obligaciones” de los referidos contratos, para lo cual se reemplaza el texto “(colocar enlace específico)” por “(Ver: **enlace específico**)” (*las negritas son originales*)

Asimismo, se propone que, respecto a las nuevas versiones de los contratos tipo del servicio público móvil, se omita la frase “No aplica” en la sección “Servicio contratado”, en idioma español, aimara, ashanika y shipibo-konibo:

- CONTRATO TIPO N.º 2: CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL PREPAGO – ESPAÑOL: omitir la frase “No aplica”.
- CONTRATO TIPO N.º 24: NAYRAQATA QULLQI CHURASA APANAQAÑA JAWSAÑA MAYIWI AMTÄWINAKA QILLQATA (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL PREPAGO - AIMARA): omitir la frase “Janiwa utjkiti”
- CONTRATO TIPO N.º 35: KANTAKANTIMPIRI IPETANTEMPIRORI PIKOBIRI KAJEMAMENTOTSI PANITAKAYIRI PIPINAKOBENTERI (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL PREPAGO - ASHANINKA): omitir la frase “Tee Osankenate”
- CONTRATO TIPO N.º 46: KÉNATI BITI WETSATIANBIRES KOPIATI CONTRATO ATI (CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL PREPAGO - SHIPIBO - KONIBO): omitir la frase “Natora neno iamai”

En atención a lo solicitado por ENTEL, mediante carta CGR-3591/2024-JRU, corresponde precisar en la sección de “Recibo y pago del servicio” de los contratos tipo de acceso a Internet móvil postpago, servicios empaquetados, telefonía fija postpago, acceso a Internet fijo postpago, televisión de paga postpago, en español y en las lenguas originarias quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo, que los recibos de pago se remitirán mediante SMS al “número de contacto” en lugar de al “servicio contratado”, siendo que el servicio contratado no admite el envío de mensajes de texto. (contratos tipo N° 3, 14, 25, 36, 47, 05, 16, 27, 38, 49, 66, 67, 68, 69, 70, 06, 17, 28, 39, 50, 08, 19, 30, 41, 52, 56, 58, 60, 62, 64, 10, 21, 32, 43 y 54).



En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO de los contratos en Español N° 3, 5, 6, 8, 10 y 56.

Se reemplaza el segundo párrafo por:

- **Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al número de contacto, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.

En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO del contrato en Español N° 66.

Se reemplaza el tercer párrafo por:

- **Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al número de contacto, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.

En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO (QULLQI CHASKIY RAPHI, HAYWAKUYNIN IMA) de los contratos en Quechua N° 14, 16, 17, 19, 21 y 58

Se reemplaza el segundo párrafo por:

- **Sapa killa rikuchisqa correo nisqaman qullqi chaskina raphita apachimusunkichik** iskay yupaynin rikuchisqamanhina. Mana chayta ch'ikunkichu hinaqa, huk willakuyta apachimu- nasunkichik imayna yupayta tupanapaq saqiranqi, munanki hinaqa wasiykiman físico nisqapi chayachimunanku.

En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO (QULLQI CHASKIY RAPHI, HAYWAKUYNIN IMA) del contrato en Quechua N° 67

Se reemplaza el tercer párrafo por:

- **Sapa killa rikuchisqa correo nisqaman qullqi chaskina raphita apachimusunkichik** iskay yupaynin rikuchisqamanhina. Mana chayta ch'ikunkichu hinaqa, huk willakuyta apachimu- nasunkichik imayna yupayta tupanapaq saqiranqi, munanki hinaqa wasiykiman físico nisqapi chayachimunanku.

En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO (QULLQI MANU PHUQAÑA) de los contratos en Aimara N° 25, 27, 28, 30, 32 y 60

Se reemplaza el segundo párrafo por:

- **Qullqi manu phuqaña laphima sapa phaxsiwa purinïtma**, 2. t'aqa yatyañamaru. Janirara qillqaykstasti, yatiyäwi SMS jawsuña jakhu chimpuru purinïtma, jani uka maysta jukha utamaruwa uka qillqata purinïtma.

En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO (QULLQI MANU PHUQAÑA) del contrato en Aimara N° 68

Se reemplaza el tercer párrafo por:

- **Qullqi manu phuqaña laphima sapa phaxsiwa purinïtma**, 2. t'aqa yatyañamaru. Janirara qillqaykstasti, yatiyäwi SMS jawsuña jakhu chimpuru purinïtma, jani uka maysta jukha utamaruwa uka qillqata purinïtma.

En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO (IKOANTETAMPIRI PIPINATERO PIKOAKERI) de los contratos en Ashaninka N° 36, 38, 39, 41, 43 y 62

Se reemplaza el segundo párrafo por:

- **Ari itianketakempiro pashi recibos kashiripeki** anta correo pisankeñatinta ara 2. Teerinka poakotoeroji, aritake otiankakeru antakira SMS antakira numero ashi akantakantimpiriki, ama ari omatakea pikamitero física yanta pibankoki.



En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO (IKOANTETAMPIRI PIPINATERO PIKOAKERI) del contrato en Ashaninka N° 69

Se reemplaza el tercer párrafo por:

- **Ari itianketakempiro pashi recibos kashiripeki** anta correo pisankeantinta ara 2. Teerinka poakoteroji, aritake otiankakero antakira SMS antakira numero ashi akantakantimpiriki, ama ari omatakea pikamitero física yanta pibankoki.

En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO (MIN AKA KOPIATI RECIBO) de los contratos en Shipibo-konibo N° 47, 49, 50, 52, 54 y 64

Se reemplaza el segundo párrafo por:

- Ja numeral 2ain yoiyai keskati ika **ja recibobora mia bomakanai oxetibi ja correoainko**. Min correo meniama iketianra mia bomakanai westiora SMS, itan mia bomakanai min xobonko ja min número mianantanainko.

En la sección de RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO (MIN AKA KOPIATI RECIBO) del contrato en Shipibo-konibo N° 70

Se reemplaza el tercer párrafo por:

- Ja numeral 2ain yoiyai keskati ika **ja recibobora mia bomakanai oxetibi ja correoainko**. Min correo meniama iketianra mia bomakanai westiora SMS, itan mia bomakanai min xobonko ja min número mianantanainko.

Considerando que es una facultad de la empresa operadora el realizar la entrega del recibo por medios electrónicos, se considera necesario incluir en las consideraciones generales que este párrafo es opcional.

- 3.6. Por todo lo anterior, se considera pertinente la aprobación de una nueva versión de los contratos tipo del servicio público móvil postpago, control y prepago, servicio de acceso a Internet móvil postpago, control y prepago, servicios empaquetados, servicio de telefonía fija postpago y prepago, servicio de acceso a Internet fijo postpago y prepago, servicio de televisión de paga postpago y prepago, en el idioma español y las lenguas originarias quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo.
- 3.7. En adición, considerando lo previsto en la Resolución de Gerencia General N° 149-2024-GG/OSIPTEL, se han elaborado los siguientes contratos tipo adicionales: contrato tipo de servicio de acceso a Internet fijo inalámbrico prepago y postpago, así como el contrato tipo de servicios empaquetados con Internet fijo inalámbrico, para que sean empleados en la comercialización de estos servicios, en el idioma español y en las lenguas quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo.
- 3.8. De otro lado, corresponde actualizar las Consideraciones Generales incluidas en los contratos tipo versión 1.0, aprobadas por Resolución de Gerencia General N° 311-2020-GG/OSIPTEL y unificarlas con las consideraciones generales establecidas en las Resoluciones de Gerencia General N° 00037-2021-GG/OSIPTEL y 00174-2021-GG/OSIPTEL, que aprobaron los contratos tipo en quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo. Asimismo, se requiere adecuar dichas consideraciones en el extremo referido a las partes que comprenden los contratos tipo, siendo que en la versión 2.0 de los contratos tipo se omite la sección referida a “*Comunicate con la empresa*” y se incluye en la cartilla informativa.
- 3.9. De lo expuesto se desprende que, dada su naturaleza y fines, no resulta necesario que la nueva versión de los contratos tipo, sus anexos y consideraciones generales sean previamente publicados para recibir las sugerencias o comentarios de los interesados dado que no se trata de una nueva obligación sino solo de una



adecuación del contrato a la normativa vigente y a las indicaciones dadas en resoluciones previas de Gerencia General.

- 3.10.** De otro lado, con carta CGR-1708/2024-JRU, ENTEL señaló que, en tanto i) formuló consultas sobre la implementación de la Resolución de Gerencia General N.º 149-2024-GG/OSIPTEL, ii) las disposiciones normativas establecidas en la Norma de Condiciones de Uso y que dan lugar a los mencionados ajustes, involucran desarrollos y procesos de implementación técnica, así como, iii) se encuentra en desarrollo de otros proyectos normativos también prioritarios para el Osiptel; requiere de un plazo adicional de seis (6) meses para el cumplimiento de dicha Resolución.
- 3.11.** Por su parte, AMÉRICA MÓVIL, mediante carta DMR-CE-2596-24, informó que para el cumplimiento de las disposiciones normativas incluidas en la Norma de las Condiciones de Uso y que dan lugar a los ajustes de los contratos tipo deben realizarse modificaciones transversales en sus sistemas de venta, entre otros, y el desarrollo de cambios contemplados en otras disposiciones normativas, por lo que solicita el plazo de seis (6) meses adicionales para adecuar sus contratos tipo.
- 3.12.** Con relación a ello, debemos señalar que la Resolución en cuestión fue publicada el 4 de mayo de 2024, otorgándose un plazo mayor a cinco (5) meses para la adecuación de sus contratos tipos en idioma español y lenguas originarias quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo.
- 3.13.** Sin perjuicio de ello, atendiendo a los argumentos expuestos por ambas empresas operadoras, referidas a las acciones que deben realizar en sus sistemas técnicos y la adecuación de otras normas, y considerando la emisión de la versión 2.0, se considera viable disponer la modificación de los contratos tipos aprobada con Resolución de Gerencia General N.º 149-2024-GG/OSIPTEL hasta el 30 de abril de 2025, y, por ende, el uso obligatorio de los contratos tipo versión 2.0 a partir del día calendario siguiente, 1 de mayo de 2025.

IV. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

- 4.1.** Mediante Resoluciones de Gerencia General N.º 174-2021-GG/OSIPTEL, N.º 305-2023-GG/OSIPTEL, N.º 428-2023-GG/OSIPTEL y N.º 149-2024-GG/OSIPTEL se modificaron los contratos tipo del servicio público móvil postpago, control y prepago, así como del servicio de acceso a Internet móvil postpago, control y prepago, servicios empaquetados, servicio de telefonía fija postpago y prepago, servicio de acceso a Internet fijo postpago y prepago, y servicio de televisión de paga postpago y prepago, en el idioma español y en las lenguas originarias quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo. Asimismo, mediante Resolución de Gerencia General N.º 149-2024-GG/OSIPTEL se establecieron disposiciones específicas a los contratos tipo que se empleen en la comercialización de los servicios públicos móviles y servicio de acceso a Internet fijo inalámbrico.
- 4.2.** Con la finalidad de facilitar el empleo de los contratos tipo actualizados según las modificaciones antes descritas, se recomienda aprobar la versión 2.0 de los contratos tipo, y de la Cartilla informativa de Derechos del Usuario, tanto en sus versiones en español como en las lenguas originarias quechua, aimara, ashaninka y shipibo-konibo, así como la actualización de las respectivas consideraciones generales.



- 4.3.** Se recomienda disponer la modificación de los contratos tipos aprobada con Resolución de Gerencia General N.º 149-2024-GG/OSIPTEL hasta el 30 de abril de 2025, y el uso obligatorio de los contratos tipo versión 2.0 a partir del 1 de mayo de 2025.

Atentamente,

TATIANA MERCEDES PICCINI ANTON
DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN
DEL USUARIO
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN
DEL USUARIO

